

## ■ Recuerda...

Que estaremos todos y todas contigo, siempre que tú estés con el terminal. Por favor, no olvides llevarlo contigo, mantenerlo encendido y, sobre todo:

Dado que tú sabes mejor que nadie cuál puede ser la reacción del maltratador al conocer que dispones de este servicio, es importante que decidas si debes o no mantenerlo en secreto. Hay personas que reaccionarían con mayor nerviosismo y, por el contrario, otras no se atreverían a reaccionar.

En casa, no abras nunca la puerta a la persona que te ha agredido ni a personas de su entorno. Puedes escucharle tras la puerta, no le facilites el acceso al hogar, prometa lo que prometa. **Avísanos...**

En la calle, evita los lugares aislados y oscuros y ante la más mínima sospecha de riesgo, avísanos mientras te diriges a un lugar donde haya gente (comercios, bares...).

## ■ Y no olvides...

**Cuidar tu terminal para que todos y todas podamos cuidarte.**

En caso de que no funcione o no puedas usarlo y precises de ayuda, por favor, avísanos cuanto antes llamando al **teléfono gratuito 900 222 292**.

**Para que no te quedes sin batería, ponlo y mantenlo cargando cuando estés en casa.**



**Servicio Público**

# TeleAsistencia Móvil

## Información para Usuaris

Qué es, cómo funciona,  
prestaciones que incluye,  
derechos y deberes...



## ■ Bienvenida...

A Cruz Roja y al servicio público de teleasistencia móvil. Queremos que sepas que a partir de ahora y de forma permanente estamos “ahí”, a tu lado.

## ■ Estamos contigo...

Las 24 horas, los 365 días del año... Allá donde vayas, podemos acompañarte y para ello sólo tienes que llevar SIEMPRE contigo el terminal telefónico que te hemos entregado.

Es un teléfono móvil que, además, de permitirte avisarnos con sólo pulsar un botón, incorpora un dispositivo GPS que nos permite conocer el lugar desde el que se produce la llamada. Incluso nos podría permitir orientarte en caso de que no sepas dónde te encuentras.

## ■ Están contigo...

Al recibir la llamada, ya sabemos que eres tú y tenemos, para atenderte, los datos que nos has facilitado y también los de los recursos que podrían ayudarte y que movilizaremos rápidamente si es necesario.

Servicios Sociales, Policía, Guardia Civil...  
Todos y todas estamos contigo.

## ■ Tienes derechos...

Como usuaria del servicio público de teleasistencia móvil VG IMSERSO-FEMP, tienes:

**Derecho a recibir un servicio gratuito** —financiado en su totalidad por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales— al acceso y rectificación de tus datos personales, a la **confidencialidad** de tus datos, de las comunicaciones y en su caso de las intervenciones, a recibir **información** sobre el sistema y el servicio siempre que lo consideres necesario, a manifestar e interponer **reclamaciones**, a recibir **llamadas** quincenales o puntuales desde el centro de atención, a elegir para las llamadas anteriores el horario que mejor se adapte a tu vida y a poder utilizar las **grabaciones** de tus llamadas realizando la solicitud a través del juzgado y esperando la autorización judicial para ello.

**Derecho a mantener tu intimidad**, a tomar **tus decisiones** y a solicitar la baja voluntaria en el servicio a través del punto donde lo solicitaste.

## ■ Y deberes...

**Deber de proporcionar información veraz** en relación a la prestación del servicio, de **comunicar** de forma inmediata los cambios de domicilio habitual, **las averías en el equipo** que te ha sido asignado, llevarlo y mantenerlo encendido fuera del domicilio, cuidarlo y mantenerlo **en las mejores condiciones**, **no ceder el aparato** ni su uso a terceras personas, así como ponerlo a disposición de Cruz Roja cuando sea requerido. **Comunicar de forma inmediata su pérdida** o hurto adjuntando copia de la denuncia formulada por ello ante las fuerzas y cuerpos de seguridad.



**Teléfono 24 horas del  
Centro de Atención:  
900 222 292**

El compromiso de Cruz Roja con las personas y con la calidad en la atención, nos ha llevado a que AENOR certifique nuestro servicio de teleasistencia móvil según la norma UNE-EN-ISO 9001:2000.

