

Revisado por: Comisión de TeleAsistencia Fecha: 03-12-2008
 Aprobado por: Responsable Nacional APD Fecha:
 Versión Núm.: 1



FONDO SOCIAL EUROPEO
 "O FSE invierte no teu futuro"

Nº 1 PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y VALORACIÓN INICIAL DE ALARMAS DE USUARIO-A

1 SALUDAR (Según información en campo: 'Saludo')					2 NOMBRAR (Según situación en TeleAsistencia, 'tratamiento', 'apodo' y 'nombre')								
3					4		5	6	7				
Esperar / Obtener respuesta al saludo desde el domicilio	Contesta-n				Aplicar escucha activa (**)	Identificar a la persona que nos habla en el caso de que la voz no se corresponda con el-la usuario-a	Valorar el motivo de la alarma (***)	Seguir protocolo según motivo	Codificar la llamada y rellenar informe escrito que registre, de manera resumida, las actuaciones llevadas a cabo (FIN)				
	NO contesta-n	Comprobar: tipo de alarma, posible ausencia o similares situaciones en informes de llamadas anteriores (*). Subir el volumen del altavoz del terminal e insistir con el saludo, pero sin chillar	Contesta-n										
			NO contesta-n	Asegurar comunicación semi-duplex, accionar botón de hablar tres veces con un intervalo de aprox. 5 seg. e insistir con el saludo, pero sin chillar						Contesta-n			
										NO contesta-n	Confirmar con supervisor-a colgar la alarma y llamar por teléfono al domicilio	Contesta-n	
												NO contesta-n	Movilizar contacto o recursos para acceso al domicilio según punto 3 del protocolo de Emergencias

(*) Sólo en el caso de que la alarma sea por inactividad (CPM) y conste ausencia domiciliaria, se colgará y se pasará directamente al punto 7.

(**) La escucha activa implica dejar hablar a la persona, mostrando interés sobre el tema que expone y sobre cómo lo percibe. Además, haciendo ver que está siendo escuchado-a y comprendido-a

(***) Cuando aseguran que la activación de la alarma no debería haberse producido o que no había nadie en el domicilio cuando se originó, se enviará incidencia solicitando revisión del sistema a Resp. Prov. TA

Revisado por: Comisión de TeleAsistencia

Fecha: 03-12-2008

Aprobado por: Responsable Nacional APD

Fecha:

Versión Núm.: 1



UNIÓN EUROPEA

FONDO SOCIAL EUROPEO
"O FSE investe no teu futuro"

Nº 2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE ALARMAS POR ERROR, PULSACIONES NO DESEADAS					
1	2			3	
Quitar importancia al error, haciendo ver que así se ha aprovechado la comunicación para hablar y comprobar que todo funciona bien	Revisar alarmas anteriores en busca de errores frecuentes	No hay errores o son muy pocos			Insistir en quitar importancia al error-pulsación no deseada al despedirse
		Se detectan errores frecuentes	Valorar posible alarma social enmascarada junto con supervisor-a	Se valora situación de soledad-angustia	Pasar a protocolo por soledad-angustia
				No se valora situación de soledad	Insistir en quitar importancia al error-pulsación no deseada al despedirse
			Valorar posible falta de adaptación al uso del sistema o problema técnico	No se valoran problemas de adaptación al sistema	
				Se valora existencia de problemas con uso del equipo	Enviar incidencia a Resp. Prov. TA solicitando visita-revisión sistema-usuari@

Revisado por: Comisión de TeleAsistencia

Fecha: 03-12-2008

Aprobado por: Responsable Nacional APD

Fecha:

Versión Núm.: 1



UNIÓN EUROPEA

FONDO SOCIAL EUROPEO
"O FSE investe no teu futuro"

Nº 3 PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE ALARMAS POR SOLEDAD-ANGUSTIA

1		2		3
Seguir escuchando activamente	Mantener una actitud acogedora	Valorar con el-la supervisor-a de guardia pasar a protocolo por Emergencia Social	No se valora emergencia social - necesidad de movilización inmediata de recursos	Enviar incidencia a Resp. Prov. TA solicitando valoración de visitas de seguimiento especial y agendas especiales, siempre y cuando no se haya enviado otra por lo mismo en el último mes
	Mostrar empatía		▼	
	Transmitir confianza y seguridad		▲	Pasar a protocolo por Emergencia Social
	Intentar extraer aspectos positivos de la situación			
	Ofrecer puntos de vista alternativos			
	Aceptar la decisión que tome el-la usuario-a			

Revisado por: Comisión de TeleAsistencia

Fecha: 03-12-2008

Aprobado por: Responsable Nacional APD

Fecha:

Versión Núm.: 1



FONDO SOCIAL EUROPEO
"O FSE investe no teu futuro"

Nº 4 PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE ALARMAS POR EMERGENCIA SOCIAL Y SANITARIA

1		2	3			4	5	6	7	8	
Recabar toda la información posible sobre la emergencia	¿origen o causa?	Facilitar, si procede, pautas de autoprotección inmediata y en el caso de Emergencia Sanitaria valorar la realización de una conferencia telefónica con médico sala 112 u otro-a, para completar la valoración	Asegurar 1ª asistencia y accesibilidad al domicilio de los recursos a movilizar	Es necesario movilizar contactos o Unidad Móvil porque la persona usuaria no puede abrir la puerta o aunque es posible su apertura está indicado y así lo requieren	Contesta-n y disponible-s	Explicar situación y solicitar que acuda-n al domicilio	Movilizar los recursos comunitarios, propios del usuario o de CRE, que sean necesarios para resolver la emergencia, según se refleje en el expediente	Mantener la línea abierta, salvo que el la usuario-a se encuentre acompañado-a por otra persona capaz de controlar la situación. En cualquier caso, no dar por finalizada la intervención hasta confirmar situación en la que ha quedado la persona usuaria	Informar de lo ocurrido a familiar o contacto de referencia (siempre y cuando no se haya hecho antes)	Enviar incidencia a Resp. Prov. TA informando sobre la emergencia / incidencia atendida siempre y cuando la misma requiera seguimiento / actuación posterior desde al ámbito	Generar agenda de seguimiento tras emergencia y, en su caso, ausencia
	¿Cuándo comenzó?			▼	Movilizar bomberos y policía / GC (*), explicando el motivo y solicitando que informen al llegar						
	¿Es la 1ª vez que sucede?			▲							
	¿Cómo se actuó - se ha actuado?			No contesta-a o no pueden acceder al domicilio							
	¿Evolución?			No se movilizarán contactos o Unidad Móvil porque se puede abrir la puerta y así lo requiere el-la usuario-a o la situación							
	¿Situación actual?										

(*) Siempre que se vaya a proceder al acceso sin llave a un domicilio han de estar presentes Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. Además, se ha de informar a Resp. Prov. TA o a Resp. del Centro de Atención.

Revisado por: Comisión de TeleAsistencia

Fecha: 03-12-2008

Aprobado por: Responsable Nacional APD

Fecha:

Versión Núm.: 1



UNIÓN EUROPEA

FONDO SOCIAL EUROPEO

"O FSE investe no teu futuro"

Nº 5 PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE COMUNICACIÓN DE AUSENCIAS

1				2		3	4
Atender comunicación de ausencia según vía de comunicación	Alarma			Registrar datos de la ausencia en hoja de movimientos temporales	Fecha y hora de salida previstas	Recordar que al regresar al domicilio es necesario que lo comuniquen mediante activación de alarma	Informar que no es conveniente desconectar la luz general de la vivienda al ausentarse ya que el terminal lanzaría una serie de avisos (llamadas) al Centro de Atención notificando la falta de luz. Anotar en el informe cualquier comentario que realicen con respecto a esto.
	Llamada telefónica a la Oficina de CR	Preguntar si se encuentran en el domicilio de la persona usuaria	Si se encuentran en el domicilio, indicar que activen alarma para comunicar la ausencia		Fecha y hora de regreso probable (añadir 24 horas al registrar para dar margen para que avisen)		
			▼		Lugar de residencia durante la ausencia		
	Llamada telefónica al Centro de Atención		▲ Si no se encuentran en el domicilio, tomar nota de datos de la ausencia y solicitar comunicación vía alarma en próximas ocasiones		Teléfono de contacto durante la ausencia		

Revisado por: Comisión de TeleAsistencia

Fecha: 03-12-2008

Aprobado por: Responsable Nacional APD

Fecha:

Versión Núm.: 1



UNIÓN EUROPEA

FONDO SOCIAL EUROPEO
"O FSE inviste no teu futuro"

Nº 6 PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE COMUNICACIÓN DE REGRESOS

1			2	3	4
Atender comunicación de regreso según vía de comunicación	Alarma		Cerrar movimiento temporal abierto rellenando fecha y hora del regreso	Revisar el historial de alarmas técnicas durante la ausencia e informar si las hubiera habido	Agradecer la comunicación y recordar la disponibilidad permanente del servicio al despedirse
	Llamada telefónica a la Oficina de CR	Requerir pulsación de alarma para comunicar regreso			
	Llamada telefónica al Centro de Atención				

Revisado por: Comisión de TeleAsistencia

Fecha: 03-12-2008

Aprobado por: Responsable Nacional APD

Fecha:

Versión Núm.: 1



UNIÓN EUROPEA

FONDO SOCIAL EUROPEO
"O FSE investe no teu futuro"

Nº 7 PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE COMUNICACIÓN DE AVERÍAS					
1			2		
Valorar y catalogar alcance de la avería	Permite la comunicación con el Centro de Atención mediante activación de la UCR	Avería NO urgente	Redactar y enviar parte de avería indicando claramente el motivo de la misma y solicitando al ámbito territorial correspondiente su reparación en un plazo inferior a 7 días desde la comunicación		
	No permite la comunicación con el Centro de Atención mediante activación de la UCR	Avería URGENTE	Cuando la avería se detecta en horario de oficina, contactar de forma inmediata con Oficina CRE ▼ ▲ Cuando la avería se detecta fuera de horario de oficina, se valorará el contacto con la Unidad Móvil de TA (si existe) o el recurso establecido para reponer el servicio en días no laborables	En cualquier caso, redactar y enviar parte de avería solicitando al ámbito territorial su reparación en un plazo inferior a 48 horas desde la comunicación a CRE	Programar agenda puntual para activación en 24 horas máximo con el fin de efectuar seguimiento de usuario-a y resolución de la avería
	No permite recibir / realizar llamadas telefónicas desde el domicilio (incluiría las alarmas)	Avería ajena a CRE (*)	Solicitar que llamen a su compañía telefónica	Ofrecer llamar a un-a contacto para que les ayude a realizar la gestión telefónica	En cualquier caso, redactar y enviar Incidencia solicitando al ámbito territorial el seguimiento de la misma

(*) En caso de que no se pueda conocer si se pueden recibir / realizar llamadas telefónicas o no esté clara la responsabilidad de la avería, se catalogará como Avería URGENTE (responsabilidad CRE).