

# GUÍA DE BIENVENIDA



**Junta de Andalucía**

Consejería de Igualdad, Políticas Sociales  
y Conciliación

**CARTA DE BIENVENIDA** \_\_\_\_\_ **PAG. 1**  
**GUÍA RÁPIDA** \_\_\_\_\_ **PAG. 2**  
**PREGUNTAS FRECUENTES** \_\_\_\_\_ **PAG. 12**





## CARTA DE BIENVENIDA

Desde el Servicio de Telesistencia de la Junta de Andalucía queremos darle la bienvenida y acogerle como persona usuaria. Para ello, le entregamos esta Guía, con el fin de completar la información que ha recibido (documento contractual y folleto informativo).

Le aconsejamos que guarde esta documentación para que pueda consultarla tranquilamente siempre que lo desee. Esperamos que la información recibida le sea de utilidad.

# guía rápida

## GUÍA RÁPIDA

### 1 *¿Qué es el Servicio Andaluz de Teleasistencia?*

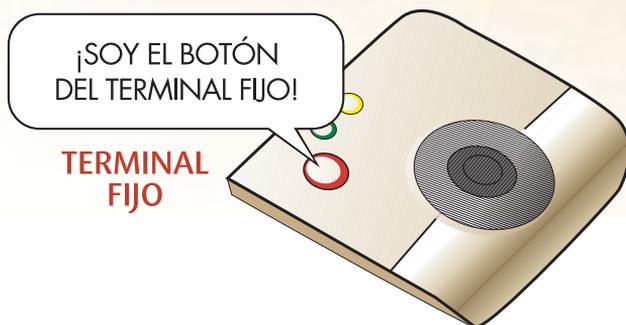
Es un servicio de la Junta de Andalucía dirigido a personas mayores, personas con discapacidad y personas en situación de dependencia.

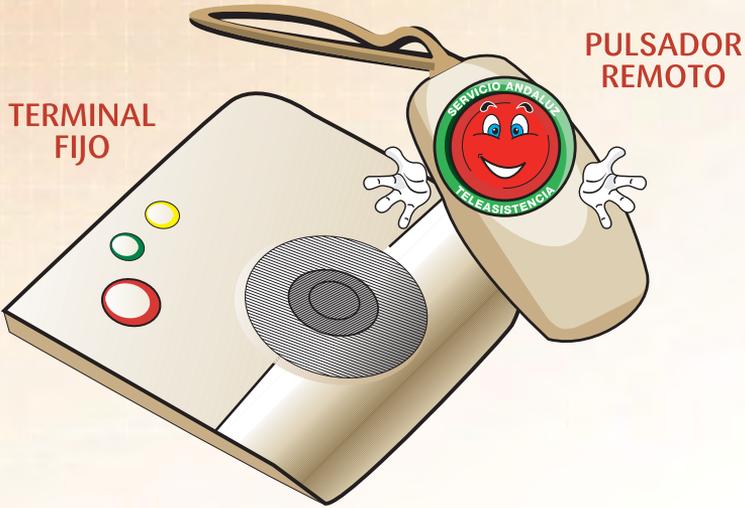
Le proporcionamos atención personal durante las 24 horas del día, todos los días del año sin moverse de su domicilio, con sólo apretar un botón.

El sistema funciona a través de la línea telefónica, por ello es imprescindible que disponga en su domicilio de una línea telefónica fija.

## 2 *El equipo de Teleasistencia: qué es y cómo se utiliza.*

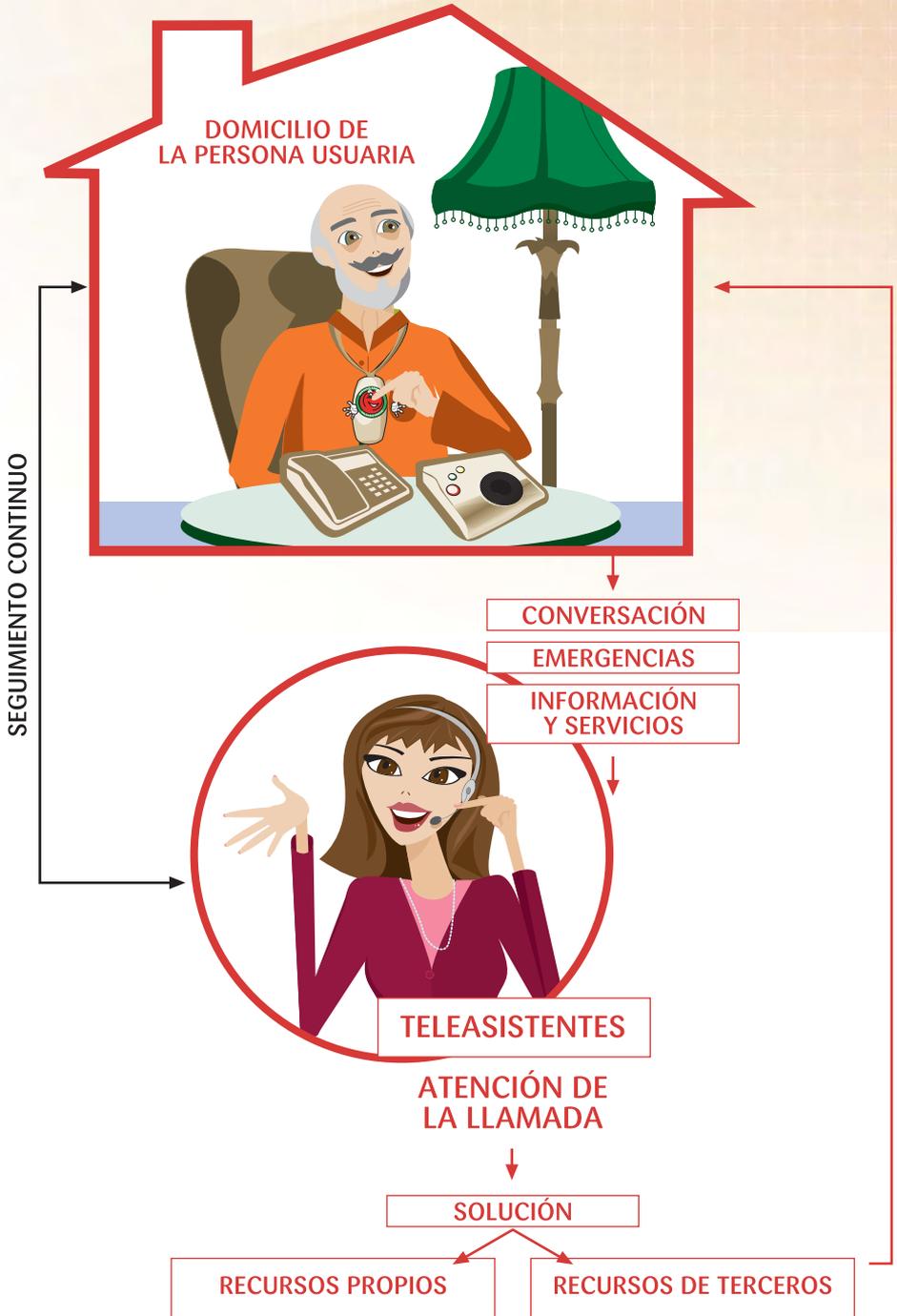
Una vez realizada la instalación en su domicilio dispondrá de un terminal fijo y un pulsador remoto en forma de colgante o pulsera para que lo lleve puesto siempre que esté en casa.





Pulsando cualquiera de estos botones tendrá siempre atención inmediata ante cualquier necesidad: información, plantearnos cualquier duda, solicitar ayuda en caso de emergencia o simplemente mantener una conversación si desea saludarnos. Estaremos encantados de escucharle.





A continuación, le explicamos el funcionamiento de los botones principales de los dispositivos de Teleasistencia:

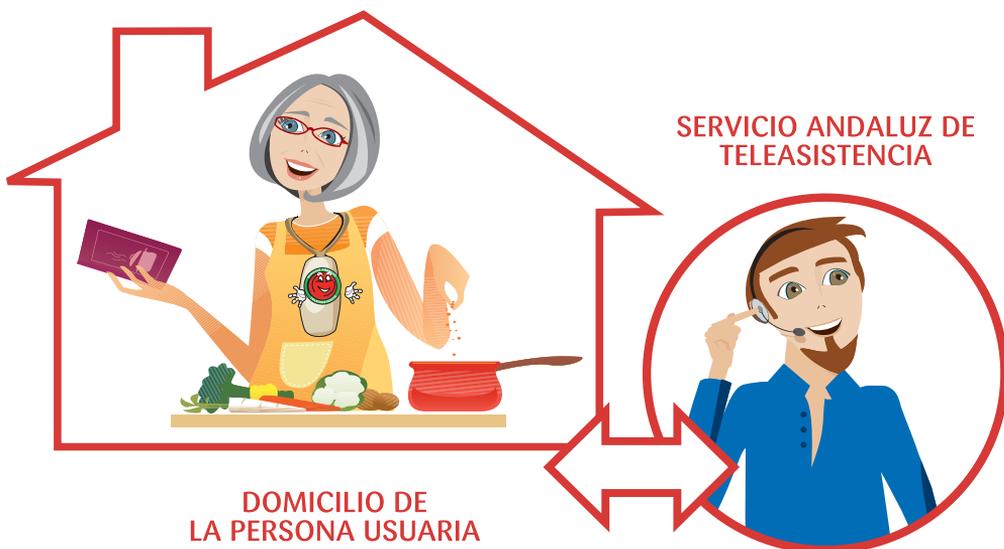
▢ **BOTÓN ROJO:**

Tanto el Terminal fijo como el colgante disponen de un botón rojo. Pulsando cualquiera de estos botones puede contactar directamente con el Servicio Andaluz de Teleasistencia y conversar con nosotros.

Pulsando el botón rojo, podrá:

**1. Mantener una conversación con los Teleasistentes:**

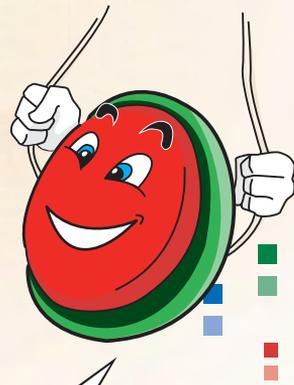
pulse el botón rojo del terminal fijo o del colgante que debe llevar siempre puesto y, sin necesidad de descolgar el teléfono, podrá hablar con nuestros teleasistentes en modo “manos libres” desde cualquier parte de su domicilio.



- 2. Recibir llamadas de familiares, amigos, etc. y hablar con ellos sin necesidad de descolgar el teléfono:** cuando reciba una llamada, en lugar de descolgar el teléfono, pulse el botón rojo y podrá hablar en modo “manos libres”. Esta opción es muy útil para hablar desde la cocina, el baño o cualquier otro lugar de la casa lejos del teléfono. Para ello, recuerde llevar siempre el colgante puesto.



- 3. Sin necesidad de hablar,** con sólo pulsar el botón, desde la central de Teleasistencia identificamos todos sus datos, y así, podremos atenderle rápidamente en caso de emergencia.



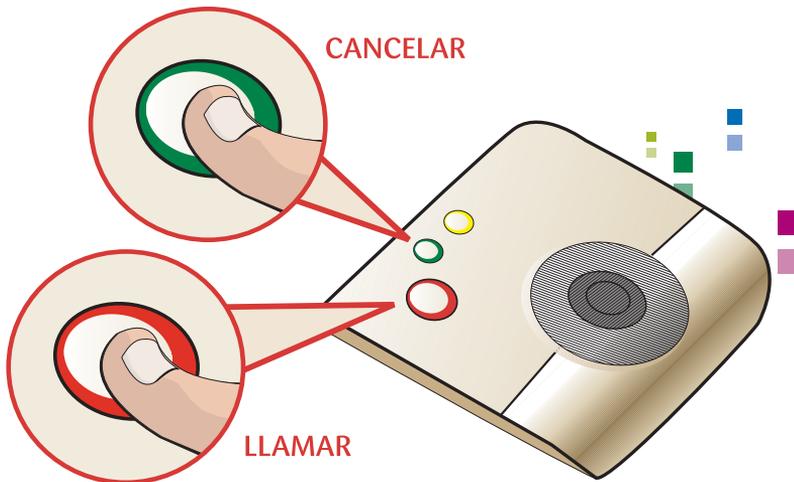
¡RECUERDA! SÓLO FUNCIONO DENTRO DE TU CASA.

¡RING, RING! PÚLSAME Y HABLA.  
¡ASÍ DE FÁCIL!

### ⇒ BOTÓN VERDE:

En el terminal fijo verá un botón verde que sirve para cancelar las llamadas. Es decir, si pulsa por error el botón rojo (por ejemplo, limpiando), y quiere cancelar la llamada, pulse el botón verde y automáticamente se anula la llamada.

Además, si hubiera un fallo en el suministro eléctrico, el equipo le avisará mediante un mensaje de voz. Puede cancelar este mensaje pulsando dos veces el botón verde.



### 3 *¿Qué le ofrecemos?*

Desde el primer día podrá disfrutar de los siguientes servicios:

- Tendrá una atención telefónica directa y personalizada durante las 24 horas del día, todos los días del año.
- Le proporcionamos una respuesta inmediata ante situaciones de emergencia (enfermedades, accidentes, caídas,...) y la movilización de los recursos externos necesarios (ambulancia, personal sanitario, bomberos,...).
- Avisaremos a sus familiares o a quien usted decida en caso de necesidad.
- Si sufriera una emergencia u otras situaciones, contactaremos con usted de modo continuado, para apoyarle, saber cómo se encuentra y conocer los progresos de su recuperación.
- Le ofrecemos conversación y compañía siempre que lo desee.
- Contactaremos con usted periódicamente para ofrecerle información de su interés o para saber cómo se encuentra.
- Podemos recordarle la realización de una actividad concreta a una hora determinada, como por ejemplo, citas médicas, toma de medicación, etc.
- Ponemos a su disposición información sobre las prestaciones y servicios ofrecidos por el Sistema Andaluz de Servicios Sociales.
- Le garantizamos el mantenimiento gratuito de los dispositivos de Telesistencia por parte de personal especializado que se desplazará a su domicilio si fuese necesario.



¡LLÉVAME CONTIGO  
SIEMPRE QUE ESTÉS EN  
CASA, SOY MUY ÚTIL!



## 4 *¿Quién presta el servicio?*

La Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de la Junta de Andalucía.

El Servicio Andaluz de Telesistencia está compuesto por un equipo de profesionales comprometidos y sensibilizados con su labor para prestarle la mejor atención posible. Se encuentran preparados para responder a las necesidades presentadas y para afrontar cualquier situación eficazmente.



# preguntas frecuentes

## PREGUNTAS FRECUENTES

### 1 *¿El Servicio Andaluz de Telesistencia es sólo para emergencias?*

No. Además de ofrecerle seguridad y una atención inmediata ante emergencias, podemos atenderle también para solucionar dudas, ofrecerle la información que necesite o simplemente para conversar. Recuerde que puede llamarnos cualquier día a cualquier hora.

### 2 *¿Sabré utilizar el dispositivo de Telesistencia?*

Es muy sencillo.

Por un lado tendrá un **terminal fijo** situado normalmente cerca de su teléfono, que incluye un altavoz y micro para que pueda mantener una conversación en modo “manos libres” con los Telesistentes.

Por otro, llevará siempre puesto dentro de su domicilio el colgante del **pulsador remoto** que le permitirá contactar cómodamente con los telesistentes.

Así, pulsando cualquiera de los botones rojos puede ponerse en contacto con nosotros desde cualquier lugar de la casa, sin necesidad de descolgar el teléfono.



### 3 *¿El terminal de Teleasistencia se utiliza como teléfono?*

Cuando reciba una llamada, sea de quien sea (de teleasistencia, de amigos, familiares, ...) puede descolgar el teléfono normalmente o bien puede presionar el botón rojo y hablar desde cualquier lugar de su casa en modo "manos libres". Para colgar la llamada, vuelva a pulsar el botón rojo.

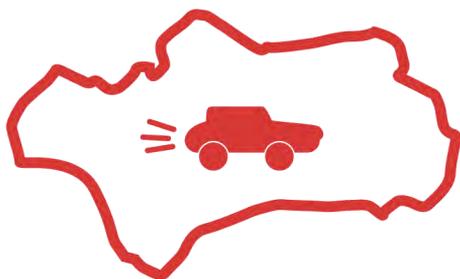
#### **4** *Si observo alguna anomalía o avería en el equipo de Teleasistencia, ¿qué puedo hacer?*

Si observa que su equipo no funciona correctamente, pruebe a pulsar el botón rojo del terminal fijo o del colgante, para comunicarse con nosotros y explicarnos qué le sucede.

Si el equipo estuviera averiado y no pudiera contactar con nosotros, puede llamar en cualquier momento al **900 920 029**

#### **5** *Si durante una temporada me voy a otro domicilio, (vacaciones, casa de un familiar) ¿puedo llevarme allí el equipo de Teleasistencia?*

Sí. Puede hacerlo si el domicilio al que se marcha temporalmente está dentro de Andalucía y dispone de una línea de teléfono fija. Para ello, siempre debe avisarnos con antelación a su salida, para que un instalador le gestione el traslado al domicilio al que se marcha. Igualmente, cuando vaya a regresar a su domicilio habitual, debe avisarnos de nuevo y volveremos a instalarlo allí.



## 6 *¿Cuánto cuestan las llamadas?*

En el caso de llamadas que se realicen desde el servicio de teleasistencia a la persona beneficiaria o las llamadas técnicas, la Junta de Andalucía se hará cargo del coste íntegro de las llamadas.

Cuando la llamada sea realizada por la persona beneficiaria, el coste será compartido entre ésta y la Junta de Andalucía, en función de la tarifa del operador telefónico que la persona tenga contratada.

## 7 *¿Me puedo bañar o duchar con el colgante puesto?*

Sí. El colgante está preparado para mojarse y sumergirse en el agua. Debe llevarlo puesto en cualquier situación, especialmente en aquellas de riesgo de resbalón o caída, como por ejemplo, en el baño o ducha.



## 8 *¿Quiénes atienden las llamadas?*

El Servicio Andaluz de Teleasistencia cuenta con un grupo de profesionales perfectamente cualificados para atender sus llamadas ante cualquier situación, ya sea para mantener con usted una conversación, ofrecerle todo tipo de información, atender sus emergencias, etc.

## 9 *Si pulso el botón por error (al limpiar, su nieto/a jugando, etc.), ¿qué puedo hacer?*

Si llama por error, puede pulsar el botón verde que se encuentra en el terminal fijo. Éste le sirve para cancelar una llamada, pero si dada la situación, no recuerda cómo hacerlo, no se preocupe, estaremos encantados de saludarle.

## 10 *¿Puedo llamar desde cualquier parte de mi casa?*

Sí. Puede realizar y recibir llamadas desde el colgante o pulsera en cualquier parte de su casa, pero debe tener en cuenta que sólo funciona dentro de ella.



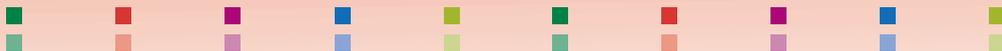


¡HASTA LA VISTA!

¡SEREMOS  
BUENOS AMIGOS!

SERVICIO ANDALUZ

TELEASISTENCIA



**Junta de Andalucía**

Consejería de Igualdad, Políticas Sociales  
y Conciliación