

# Índice

<b>Presentación</b>	<b>Pág. 3</b>
<b>Descripción</b>	<b>Pág. 5</b>
<b>Realizar una Llamada de Alarma</b>	<b>Pág. 7</b>
<b>Cobertura o ámbito</b>	<b>Pág. 8</b>
<b>Consejos de uso, mantenimiento</b>	<b>Pág. 9</b>
<b>Precauciones</b>	<b>Pág.11</b>
<b>Operatividad permanente</b>	<b>Pág.12</b>
<b>Conócenos</b>	<b>Pág.14</b>
<b>Principios Cruz Roja</b>	<b>Pág.15</b>





## Presentación

Me es grato presentarle este manual de uso, que a buen seguro, le permitirá conocer más de cerca su servicio de Teleasistencia. En él podrá encontrar las indicaciones y recomendaciones para un correcto funcionamiento.

El Servicio que acaba de llegar a su casa es fruto del esfuerzo, la experiencia y la dedicación que Cruz Roja Española lleva realizando desde la década de los años ochenta. Pioneros en la prestación de este tipo de servicios en España, nos ha consolidado no solo como referente nacional, sino internacional.

Nuestro principal objetivo es que usted tenga la tranquilidad y seguridad que le confiere su domicilio, respaldado por todo un equipo que velará por su estado. Pero Teleasistencia Cruz Roja, también es sinónimo de compañía y cercanía, así pues, contamos con el mejor de nuestros valores añadidos: el Voluntariado. Si así lo estima, ellos se encargarán de visitarle, o llamarle periódicamente para que se sienta arropado y acompañado.

Nuestro servicio se somete a rigurosos sistemas de calidad y evaluación que le hacen merecedor de los certificados ISO 9001 y UNE 158401.

Es nuestro mandato “Estar cada vez más cerca de las personas”.

Reciba un cordial saludo



# Descripción

## De su unidad domiciliaria de teleasistencia.

Su unidad domiciliaria está compuesta de dos elementos:

**El terminal.-** Dispositivo parecido a un teléfono (sin teclado y microauricular) con dos botones principales, rojo y verde.

**El pulsador.-** Dispositivo de pequeñas dimensiones que la persona lleva encima. Lo puede llevar colgado, a modo de colgante al cuello; en la muñeca, a modo de pulsera; o con un clip, a modo de pinza en alguna de sus prendas de vestir.

**Centro de atención.-** Lugar desde el que el personal de Cruz Roja especializado en la atención de llamadas de Teleasistencia realizan -24 horas/365 días- la atención y el seguimiento permanente y personalizado de las personas usuarias, a través de llamadas telefónicas

El terminal debe permanecer siempre conectado a la red eléctrica y a la línea telefónica.

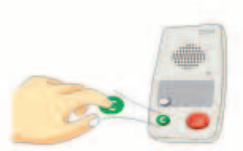


Tanto el terminal como el pulsador tienen un **botón rojo** que es el que hay que pulsar cuando tenga una emergencia o necesite algo.



El **botón verde** del terminal tiene dos funciones:

**Para anular su alarma** en el caso de que la haya activado por error y no quiera contactar con la Central (dispone de unos segundos para hacerlo).



**Para detener pitidos o mensajes molestos** que puede emitir su terminal cuando se quede sin suministro eléctrico, o línea telefónica.

Recuerde que para hablar con el Centro de Atención a través de su equipo no es necesario descolgar el teléfono, solamente tiene que hablar desde donde se encuentre.

**Cuando esté en contacto con el Centro de Atención, puede ser que su equipo emita un pitido después de que hable la persona que le atiende, es cuando usted debe hablar, si lo hace antes, en el Centro de Atención no podrán escucharle.**

# Realizar una Llamada de Alarma

## Paso 1

Para realizar una llamada de alarma, presione el botón del terminal o medallón. El terminal le confirmará, de forma visual y acústica, que se ha iniciado la llamada.



## Paso 2

Usted podrá hablar con el operador/a de Cruz Roja en modo “manos libres”, usando el potente altavoz y micrófono de su terminal.



## Paso 3

Un operador/a de Cruz Roja le responderá a su llamada movilizando o bien a los contactos (familiares, vecinos, amigos) o bien aquellos recursos comunitarios que fueran necesarios como médicos-sanitarios, bomberos, fuerzas de la seguridad, etc.



# Cobertura o ámbito

Al proceder a la instalación del terminal, el personal de Cruz Roja comprobará que funciona correctamente el dispositivo desde cualquier lugar de su domicilio.



En la calle, en puntos cercanos a su vivienda, es posible que la señal del colgante llegue al terminal, pero dese cuenta de que no podrían escucharle desde el centro de atención y que usted no podría escuchar tampoco a la persona que atendería la llamada.



Por favor, fuera de su domicilio, evite los lugares poco transitados o, para tener la seguridad de recibir ayuda, consúltenos sobre el servicio de TeleAsistencia Móvil que nos permitirá atenderle y localizarle en cualquier lugar de la geografía española.



# Consejos de uso, mantenimiento sobre la utilización de su Unidad Domiciliaria.

Al ausentarse del domicilio por un periodo superior a 24 horas pulse una alarma desde su terminal o pulsador, e informe al Centro de Atención. Cuando regrese haga lo mismo.



Cuando salga a la calle debe quitarse el pulsador. Pero cuando regrese, y siempre que esté en el domicilio, debe llevarlo encima



Si desea puede dormir con el pulsador, pero si le molesta en la cama se lo puede quitar dejándolo a mano, por si lo necesitara durante la noche.



No es recomendable que se desprenda del pulsador al ducharse, bañarse o lavarse, éste puede mojarse sin miedo a que se averíe pero si lo prefiere puede depositarlo también cerca de su alcance.



El terminal puede ser limpiado con un plumero o con un tramo suave pero, tratándose de un aparato conectado a la red eléctrica, nunca muy humedecido



En el caso de que pulse o active accidentalmente la llamada a Cruz Roja, no se preocupe. Aunque tiene la posibilidad durante unos segundos de cancelar la llamada pulsando el botón verde del terminal, no corra si no se encuentra junto al mismo. Espere a que le contesten y comunique que se trata de una llamada por error-no deseada. Estaremos encantados de atender su llamada y en cualquier caso habrá servido para comprobar que el sistema funciona correctamente y para saludarnos.

# Precauciones

**Consejo precaución 1:** “Por su seguridad, evite derramar líquidos sobre el terminal”.



**Consejo precaución 2:** “No corte ni manipule los cables, eléctrico y telefónico, que salen del terminal. El personal de Cruz Roja los dejará dispuestos de forma que no supongan un obstáculo. Por su seguridad, manténgalos en la mejor posición y en caso de necesidad, avísenos para que le ayudemos a dejarlos de nuevo perfectamente colocados”.



**Consejo precaución 3:** “En el caso de que lleve implantado un marcapasos, por favor, consulte a su médico ya que el control remoto es un dispositivo vía radio, lo cual, aunque no es probable por las certificaciones exigidas, podría ocasionar alguna interferencia”.




# Operatividad permanente

Cuando el terminal está en funcionamiento, fíjese en que el botón de llamada a Cruz Roja estará encendido.



“En caso de corte de luz o que sea desenchufado, su terminal de TeleAsistencia Domiciliaria seguirá funcionando gracias a una batería interna, pero señalará la anomalía mediante otra luz, emitirá varios sonidos indicándolo y, en el caso de que no se restablezca la electricidad pasadas unas horas, enviará un aviso automático al Centro de Atención”. “Para evitar avisos innecesarios, por favor, evite quitar la luz general de su domicilio en la medida de lo posible, así como desenchufar el terminal”.

“En caso de corte en la línea telefónica (muy poco frecuente), su terminal señalará la anomalía mediante otra luz y emitirá varios sonidos indicándolo. Por favor, tenga en cuenta que mientras dure el corte de línea no podrá realizar ninguna llamada, incluidas emergencias a Cruz Roja. En estas circunstancias, busque una línea operativa desde la que avisar a su compañía telefónica para que restablezcan el servicio a la mayor brevedad”.



“En caso de cualquier incidencia o duda sobre el buen funcionamiento de su equipo, no dude en llamarnos pulsando el botón de llamada a Cruz Roja. Cuando no sea posible o no haya línea telefónica en el domicilio, puede usted llamarnos a cualquier hora al número de teléfono que le facilitamos”.



# Conócenos



“El Movimiento internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja constituye la red humanitaria más grande del mundo. Neutral e imparcial, el Movimiento brinda protección y asistencia a personas afectadas por desastres y conflictos armados a través de 97 millones de personas voluntarias, colaboradores y personal empleado en 186 países”.

“Cruz Roja Española con ese mismo afán de proteger y asistir fue pionera en la prestación del servicio de TeleAsistencia. Veinte años después de su puesta en marcha, son más de 135.000 las personas que, como usted, confían en un servicio de TeleAsistencia único por su calidad (certificado por AENOR), por su calidez y por su empeño en hacer cada vez más accesible y segura la tecnología que nos permite estar... Cada vez más cerca de las personas”.

“Estaremos muy cerca de usted y estaremos muy cerca de las personas que viven en otros lugares menos favorecidos, a cuya ayuda destinamos un porcentaje de nuestro presupuesto, en el que se incluyen las cuotas de TeleAsistencia”.



# Principios Cruz Roja



## Humanidad



## Imparcialidad



## Neutralidad

El Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, al que ha dado nacimiento la preocupación de prestar auxilio, sin discriminación, a todos los heridos en los campos de batalla, se esfuerza, bajo su aspecto internacional y nacional, en prevenir y aliviar el sufrimiento de los hombres en todas las circunstancias. Tiende a proteger la vida y la salud, así como a hacer respetar a la persona humana. Favorece la comprensión mutua, la amistad, la cooperación y una paz duradera entre todos los pueblos.

No hace ninguna distinción de nacionalidad, raza, religión, condición social ni credo político. Se dedica únicamente a socorrer a los individuos en proporción con los sufrimientos, remediando sus necesidades y dando prioridad a las más urgentes.

Con el fin de conservar la confianza de todos, el Movimiento se abstiene de tomar parte en las hostilidades y, en todo tiempo, en las controversias de orden político, racial, religioso e ideológico



## **Independencia    Caracter voluntario    Unidad    Universalidad**

El Movimiento es independiente. Auxiliar de los poderes públicos en sus actividades humanitarias y sometidas a las leyes que rigen los países respectivos, las Sociedades Nacionales deben, sin embargo, conservar una autonomía que les permita actuar siempre de acuerdo con los principios del Movimiento.

Es una institución de socorro voluntario y de carácter desinteresado.

En cada país sólo puede existir una Sociedad de la Cruz Roja o de la Media Luna Roja, que debe ser accesible a todos y extender su acción humanitaria a la totalidad del territorio.

El Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, en cuyo seno todas las Sociedades tienen los mismos derechos y el deber de ayudarse mutuamente, es universal.