



TEMA 15.

SERVICIO TELEFONICO DE ATENCION A PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE ATENCION A DOMICILIO (SAD). CONCEPTO. FUNCIONES.

El Teléfono de atención a personas usuarias (Incidencias) es un servicio puesto a disposición de todas las personas usuarias del SAD y de los y las profesionales que prestan dicho servicio para que comuniquen cualquier tipo de situación que se produzca durante el periodo de la prestación, así como para solicitar información relacionada con los servicios prestados.

Las personas responsables del teléfono se encargan de **repcionar y gestionar (informar, transmitir, derivar a quien proceda y/o resolver) de manera ágil y de acuerdo a los protocolos del servicio, las incidencias que llegan a este teléfono.** Además, se encarga de **gestionar los servicios de alimentación, lavandería y préstamo de ayudas técnicas.**

PROTOCOLO GENERAL DE ACTUACIÓN.

El procedimiento general a seguir ante cualquier llamada al teléfono de incidencias será el siguiente:

- 1º. Recoger la llamada el personal del Teléfono de Incidencias y dar una primera respuesta resolviendo el tema si es posible.
- 2º. Registrar la llamada. Dejar constancia por escrito del comunicado recogiendo los siguientes datos:
 - Barrio donde reside
 - Nombre y apellidos del usuario/a
 - Información facilitada (incidencia)
 - Teléfono de contacto (si es necesario volver a contactar con la persona)
 - Empresa que presta el servicio
 - Nº SIUSS
- 3º. Comunicar el aviso (vía telefónica o por correo electrónico) a quien proceda, en función de la naturaleza del mismo: las/os coordinadores/as del EMAD, a las t. sociales de las unidades de barrio, la persona responsable de facturación, a la persona Responsable del Programa, a las personas referentes de las empresas de alimentación, lavandería, transporte de ayudas técnica... según se trate, el asunto a resolver.
- 4º. Registrar la información en el programa informático una vez resuelto el asunto.
- 5º. Enviar a última hora vía correo electrónico el listado de incidencias diario correspondiente a cada una de las Unidades de Barrio.



6º. Responder a la persona sobre el tema consultado si resulta de su ámbito de competencia o si ya dispone de la información adecuada.

FUNCIONES

Entre las FUNCIONES del servicio telefónico de atención a personas usuarias se encuentran:

1. Gestión de incidencias:

a) Recepción, registro, traslado y resolución (si resulta de su ámbito de competencia) de incidencias diarias sobre:

- Suspensión de la atención por parte de la persona usuaria (ingresos hospitalarios, vacaciones, asuntos propios, visitas médicas).
- Cancelación definitiva del servicio por parte de la persona usuaria.
- Solicitud de reinicio de atención por parte de la persona usuaria (altas hospitalarias, vuelta al domicilio, etc.).
- Solicitud de acompañamiento a visitas médicas u otros servicios y los aseos o preparativos previos que resulten necesarios.
- Solicitud de condiciones del servicio, ampliación o modificación de los distintos servicios.
- Retrasos y / o no prestación del servicio.
- Rechazo de la atención por parte de las personas usuarias.
- Incidencias producidas en los domicilios y comunicadas por la persona usuaria o por la trabajadora familiar que pueden afectar a la prestación del servicio.
- Tasas, recibos, y facturación
- Servicios mínimos
- Solicitud de información sobre quejas, incidencias o avisos:
 - Relacionadas con el horario de atención: retrasos en el horario de atención, no conformidad con el horario, cambios continuos de horario, etc.
 - Relacionadas con el servicio de atención directa: disconformidad con la atención que se le presta, no se le atiende en el día, no conformidad con el profesional que le atiende, cambios continuos de profesionales, etc.
 - Relacionadas con el servicio de comida: dieta confundida, comida o envases en mal estado, comida no entregada, etc.
 - Relacionadas con el servicio de lavandería: ropa confundida, falta ropa, ropa entregada en mal estado, etc.
 - Otras: queja por la atención prestada por el personal técnico y de trabajo familiar...
- Otras: sugerencias.



b) Recepción y transmisión de:

- Sugerencias y propuestas de mejora del servicio
- Agradecimientos por parte de las personas usuarias hacia el servicio, profesionales que le atienden, etc.

2.Gestión del servicio de alimentación:

- a) Realizar informes diarios de altas, bajas y modificaciones del servicio de alimentación.
- b) Comunicación a la empresa de alimentación para la recogida de llaves del portal de las personas usuarias.
- c) Cotejar la factura elaborada por la empresa prestadora del servicio de alimentación.

3.Gestión del servicio de lavandería:

- a) Gestionar las altas, bajas y modificaciones del servicio de lavandería.
- b) Cotejar la factura elaborada por la empresa prestadora del servicio de lavandería.

4.Gestión del servicio de préstamo de ayudas técnicas:

- a) Realizar informe semanal de préstamo y devolución de ayudas técnicas.
- b) Coordinar el servicio de ayudas técnicas.

5. Seguimiento del cumplimiento de la carta de servicios del SAD.