

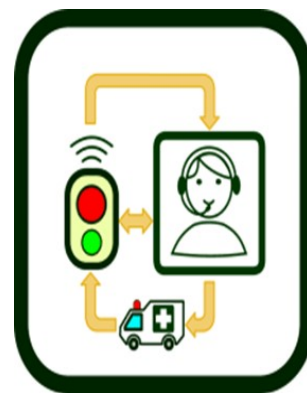
## *¿Qué es Teleasistencia?*

“[...] un servicio de carácter social y de salud que permite a través de una línea de comunicaciones y un equipamiento específico, apoyar la permanencia en su domicilio de aquellas personas que se hallen en situación de vulnerabilidad, proporcionando una serie de atenciones personalizadas que pueden mejorar sus condiciones de seguridad y compañía en la vida cotidiana, potenciar su independencia y su autonomía personal y facilitar la integración en su entorno habitual de convivencia”

## **Homewatch CareGivers** *Teleasistencia Amigo*



*El Botón rojo es para activar la llamada o alarma*





### ***Por qué Teleasistencia Amigo?***

Contribuye a lograr la permanencia de personas vulnerables en su medio habitual de vida, evitando los costos personales, sociales y económicos que el desarraigo del medio conlleva. Esto facilita el contacto con su entorno socio – familiar, asegura la intervención inmediata en crisis personales, sociales o médicas y proporciona seguridad, contribuyendo a evitar ingresos innecesarios en Centros de Atención.

### ***Cómo funciona?***

A través de una línea de comunicación, un terminal de Teleasistencia en el domicilio y un sistema telefónico e informático específico permite a personas adultas mayores o vulnerables, con solo presionar el botón del dispositivo, comunicarse durante las 24 horas del día, 365 días al año, con el Centro de Atención, donde personas capacitadas darán respuesta inmediata a la necesidad presentada, o si es necesario, movilizar familiares, amigos, personal de salud o unidades de emergencia al domicilio del usuario.

### *Alcances del Servicio*

- Atención profesional y personalizada 24/7
- Llamadas periódicas de seguimiento y compañía
- Comunicación y aviso a familiares
- Coordinación de actividades de ocio y talleres de prevención
- Gestión inmediata de emergencias que involucren recursos públicos y/o privados
- Recordatorio de toma de medicamentos o citas médicas
- Orientación Médica
- Servicio de ambulancia

### *Dispositivos más comunes*



Terminal de teleasistencia.  
Se instala en el domicilio del usuario.



Collar. Dispositivo a utilizar mientras el usuario se moviliza dentro del domicilio.



Pulsera. Dispositivo a utilizar mientras el usuario se moviliza dentro del domicilio.



Dispositivo Móvil. Se utiliza cuando el usuario se moviliza fuera de su domicilio.

## *Otros dispositivos periféricos*

- Movimiento y libertad (D-POS II) . Monitorea a los usuarios y a las estancias, puertas, escaleras, etc.
- Sensor de caídas (VIBBY OAK). Dispara una alarma cuando el usuario sufre una caída.
- Sensor de cama (BED). Reconoce el abandono de la cama por parte del usuario.
- Sensor de cama (EPICARE). Dispara alarma cuando reconoce crisis epilépticas o pequeñas convulsiones.

- GAS. Sensor que detecta la presencia de gases tóxicos.
- Sensor de movimiento (PIR). Registra la presencia de personas y registra sus movimientos.
- Sensor de humo (SMOKE). Reconoce la presencia de humo o incendio.
- Sensor de suelo (FLOOR). Monitorea pacientes en situación de riesgo durante la noche.

Nos encontramos con el creciente envejecimiento de la población y una disminución de recursos. Ante ese reto, estos dispositivos responden de manera eficaz.

### *Qué se requiere para tener el sistema?*

1. Suscribir el contrato con el Operador.
2. Contar con un sistema telefónico compatible con el Sistema de Teleasistencia.
3. En caso de Teleasistencia Móvil, disponer en la zona de residencia de cobertura de telefonía móvil.
4. El usuario debe garantizar el acceso al domicilio en caso de emergencia.
5. El usuario debe proporcionar datos personales indispensables para la confección de su ficha médica.

## *Causas para dar de baja un servicio.*

1. Falta de pago de al menos una de las cuotas mensuales.
2. Mal uso de los dispositivos instalados en el domicilio.
3. Fallecimiento del usuario.
4. Por expresa voluntad del usuario.

## *Instalación.*



La instalación es gratuita. Solo se cobra en caso de reposición por pérdida o mal uso.

## *Como se paga el servicio?*

El costo del servicio básico de Teleasistencia varía del tipo del tipo de plan que se escoge. El plan A es el básico. Los planes B y C son planes superiores y tienen un costo más elevado debido a que incorporan servicios adicionales

El pago se hace por mes anticipado y es cargado a su tarjeta de crédito o débito.

Los dispositivos básicos que se instalan en el hogar tienen un costo adicional. Este puede ser cancelado de contado por el usuario (se puede utilizar tasa cero de Credomatic) o bien arrendarlo de forma vitalicia mientras dure el servicio.

## *Preguntas frecuentes*

### *Ingreso al sistema*

#### **Cómo solicito el servicio?**

A través de cualquier oficina de BAC Credomatic.

#### **Qué requisitos hace falta para solicitar el servicio?**

No hace falta ningún requisito. Cualquier persona puede solicitarlo.

#### **Se puede solicitar en cualquier provincia?**

Si, puedes solicitarlo para cualquier provincia donde exista cobertura telefónica fija o móvil.

#### **Cuántos días se tarda la instalación?**

En el GAM no más de 3 días. Fuera del GAM no más de 7 días.

## *Averías*

#### **Qué ocurre si se va la luz?**

La terminal queda funcionando con su batería por lo menos 48 horas.

#### **Si se estropea o avería, tengo que pagar por uno nuevo?**

Si la avería no es consecuencia de mal uso, no debes pagar nuevamente.

## *Funcionamiento*

#### **Cómo hago funcionar el dispositivo?**

Pulsando el botón rojo de la terminal, el colgante o la pulsera.

#### **Cuánto tiempo duran en contestar mi llamada?**

No más de 45 segundos.

#### **Qué pasa si tengo que salir de casa?**

Debes entonces contratar el dispositivo móvil.

### **Qué pasa si necesito atención pero no puedo hablar?**

Recibimos la señal, si no puedes hablar, enviamos recursos, ya sea personal o de emergencia.

### **Si tengo una emergencia, envían ambulancia?**

Cada situación se valora individualmente. Si lo amerita, se envía la ambulancia.

### **El costo de la ambulancia está incluido en la mensualidad?**

Está incluido en el Plan B y cubre hasta cuatro eventos en el mes.

### **Los dispositivos se pueden mojar?**

Si. Los dispositivos pueden mojarse, así que pueden usarse en el baño o en la ducha, sin embargo no es recomendable sumergirlos.

### **Cuando hago una llamada, me escuchan desde cualquier lugar de mi casa?**

La terminal dispone de un potente alta voz que activa el manos libres. Puedes hablar desde cualquier lugar de tu casa.

### **Puedo llamar a cualquier hora del día?**

El Centro de Atención atenderá tus llamadas a cualquier hora del día, los 365 días del año.


### **Qué pasa si se pulsa el botón de llamada por accidente?**

No hay problema, puedes llamar las veces que quieras.

### **Si me pasa algo, a quién se avisa?**

Se avisa a la persona que hayas designado como contacto. Puede ser un amigo, un vecino o un familiar.





**Si tengo que tomar medicación, se me avisa?**

El servicio que ofrecemos incluye este tipo de recordatorios, así como el aviso de citas médicas.

**Si me caigo, como se dan cuenta?**


Puedes pulsar el botón rojo de tu pulsera o el del collar. También existen dispositivos periféricos especiales que detectan este tipo de eventos.

**A partir de que edad se solicita la Teleasistencia?**

No hay una edad determinada. Este servicio lo puede usar cualquier persona que necesite sentirse acompañada, segura y tranquila.

**Si me voy de vacaciones, sigo disfrutando del servicio?**

Si, puedes usar el dispositivo móvil.



**Tengo que avisar si voy a salir de casa por varios días?**

Es preferible que avises para que nosotros sepamos de tu ausencia en casa.

**Cómo se tratan mis datos personales?**


Bajo la ley de protección de datos, tu información es celosamente guardada y no puede compartirse con ninguna otra persona que no hayas autorizado.

**Debo comunicar si hay algún cambio en mis datos?**

Es muy importante hacerlo para poder brindarte un buen servicio.

**Si estoy en contacto con la línea de Teleasistencia, se bloquea mi línea de teléfono?**

No. Tu línea de teléfono te permite seguir recibiendo llamadas mientras estás en línea con Teleasistencia.



### **Los eventos que se coordinan como paseos y excursiones tienen un costo adicional?**

Depende del evento que se está coordinando. Habrá algunos que no tienen costo y en el caso de que lo tengan, se te avisará antes para que lo tomes en cuenta.

### **En esos paseos o excursiones, pueden ir acompañantes?**

Si, sin embargo ellos si deberán cubrir el costo adicional que será avisado con anticipación.

### **Si estoy pagando el plan A y necesito servicio de ambulancia, me lo brindan?**

Efectivamente. Si tienes el plan A (que no incluye el servicio de Ambulancia) puedes aún así recibir el servicio, pero debes cancelar su costo.

### **Cuál es el tiempo de respuesta ante una emergencia?**

Nosotros te garantizamos una atención a tu necesidad en

forma expedita. Si hay que movilizar algún recurso externo (médicos, ambulancias, fuerza pública, etc), el tiempo de respuesta dependerá de la disponibilidad de esas instituciones.

### **La asistencia cubre a otras personas dentro del hogar?**

El servicio que pagas te cubre a vos y a las personas que designes como beneficiarios cuando adquieres el servicio, siempre y cuando dichos beneficiarios se encuentren en la residencia registrada en nuestro sistema. No obstante, si una persona que está en tu hogar y no es beneficiaria y necesita asistencia, puedes pulsar el botón rojo que igual se la daremos, pero tendrás que cancelar el costo de dicha asistencia.



## ***Baja del servicio***

### **Puede dejar el servicio en cualquier momento?**

Si puedes hacerlo, avisando con una anticipación de al menos 30 días.

### **Existe alguna penalidad por dar de baja el servicio?**

No. No existe una penalidad por dar de baja el servicio. Solo debes asegurarte de devolver el equipo en la agencia de BAC Credomatic que te quede más cercana.

### **Si quiero dar de baja el servicio, puedo pedir que me reintegren el dinero que he pagado?**

Esto no es posible, pues el equipo lo tienes en tu hogar en calidad de alquiler. Para suspender el cobro del servicio, tienes que devolver el equipo en una Sucursal de BAC Credomatic.

