

betiON

Euskadiko Telelaguntza Zerbitzu Publikoa
Servicio Público de Teleasistencia de Euskadi



EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

BERDINTASUN, JUSTIZIA
ETA GIZARTE POLITIKETAKO SAILA

DEPARTAMENTO DE IGUALDAD,
JUSTICIA Y POLÍTICAS SOCIALES

Bienvenido/a

beti N

Euskadiko Telelaguntza Zerbitzu Publikoa
Servicio Público de Teleasistencia de Euskadi

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

BERDINTASUN, JUSTIZIA
ETA GIZARTE POLITIKETAKO SAILA

DEPARTAMENTO DE IGUALDAD,
JUSTICIA Y POLÍTICAS SOCIALES

Edición Julio 2017

1

¿Qué te ofrece betiON?

2

¿Cómo lo hacemos?

3

¿Cómo funciona la tecnología?

4

¿Cómo utilizar el servicio?

5

¿Qué puedes hacer ante una incidencia técnica?

1

¿Qué te ofrece betiON?



Seguridad y tranquilidad para ti y tus familiares

Con betiON puedes contactar en cualquier momento, las 24 horas del día y los 365 días al año, con un equipo de profesionales que te atienden y te dan apoyo en caso de necesidad social o de emergencia.



Un servicio personalizado según tus necesidades

Cada persona tiene sus propias necesidades y, por ello, nuestros servicios son personalizados. Nuestros profesionales evalúan tus necesidades de apoyo y su valoración te permite acceder a diferentes prestaciones, tanto tecnológicas como de atención.



Participación en tu Plan de Teleasistencia Personalizado

Tu punto de vista es muy importante. Por ello, podrás participar activamente en la elección de los servicios que te recomendarán nuestros profesionales, adaptándolos en todo momento a tus necesidades y estilo de vida.

2

¿Cómo lo hacemos?

Atención telefónica
desde el centro de atención



Atención presencial
en tu hogar



Dispositivos de seguridad
y funcionales en el hogar



Campañas informativas
y formativas





Atención telefónica desde el centro de atención

Puedes contactar con el centro de atención las 24 horas del día y los 365 días del año pulsando el botón rojo de la medalla o del terminal. **Pulsa siempre que lo necesites, estamos para atenderte.**



Atención inmediata en caso de emergencia.



Llamadas periódicas de seguimiento.



Recordatorios.



Asesoramiento e información en temas de interés social.



Campañas de interés público.



Información a familiares o personas de contacto en situaciones de emergencia.



Consejo Sanitario y apoyo para solicitar citas con tu centro de salud.



Atención presencial en tu hogar

betiON cuenta con profesionales de intervención domiciliaria que se desplazan al domicilio periódicamente o siempre que sea necesario. **Siempre que vayamos a tu casa nos habremos puesto en contacto contigo previamente. Nunca acudimos a tu domicilio sin avisar ni tendrás que abonar nada por la visita.**



Visitas domiciliarias de alta y seguimiento.



Instalación, mantenimiento y retirada de la tecnología.



Asesoramiento técnico y familiarización en el uso de la tecnología.



Levantamiento en caso de caídas sin lesión.



Dispositivos de seguridad y funcionales en el hogar

La teleasistencia incluye dispositivos que permiten detectar situaciones de riesgo y accidentes. Se instalarán, siempre, con tu autorización. Si dispones de dispositivos de seguridad o funcionales no necesitas hacer nada. **Los dispositivos nos alertarán automáticamente** en caso de que detecten:



Humo en el hogar, que podría indicar riesgo de incendio.



Fuga de gas o descuidos en la cocina.



Monóxido de carbono por una mala combustión.



Caídas en el hogar.



Otras situaciones de riesgo personal o del hogar.



Campañas informativas y formativas

Podrás participar en campañas informativas y formativas a través de llamadas telefónicas, entrega de documentación escrita o talleres presenciales. De manera general, las campañas incidirán en la **promoción de la autonomía personal, el envejecimiento activo y la vida saludable** y, concretamente, en:



Seguridad en el hogar.



Caídas.



Soledad.



Apoyo a la persona cuidadora.

3

¿Cómo funciona la tecnología?



La medalla

Debes llevar la medalla puesta siempre que estés en casa ya que, cuando la pulses, te pondrás en contacto con nosotros y te podremos ayudar en caso de necesidad social o emergencia.



Para tu comodidad, puedes llevarla colgada al cuello o en la muñeca, como una pulsera.



Te recomendamos que no te la quites para dormir, ya que está diseñada para evitar pulsaciones involuntarias.



Deja la medalla en casa, en la calle no funciona.



Se puede mojar, por eso te recomendamos que la lleves en la ducha o también cocinando, fregando, etc.



No la metas en la lavadora. Puedes limpiarla a mano, con cuidado, con agua y jabón.



El terminal

El terminal siempre debe estar conectado a la red eléctrica y a la línea telefónica. No lo cambies de lugar ni tampoco lo desconectes.



Dispone de un altavoz y un micrófono que te permite conversar desde cualquier punto de tu hogar.



Dispone de una batería que permite que el terminal siga funcionando en el caso de un corte del suministro eléctrico.



No lo cubras con ningún paño, ni coloques ningún objeto encima, ya que interferiría en la calidad del sonido.



No lo sumerjas ni lo rocés con ningún líquido. Lo puedes limpiar con cuidado con un trapo ligeramente humedecido.



El terminal **SOLO FUNCIONA EN TU VIVIENDA**. No puedes llevártelo a casa de tus hijos u otros familiares.

4

¿Cómo utilizar el servicio?



El botón rojo de la medalla y del terminal te permitirán contactar con el centro de atención.



El botón verde del terminal te permite anular la llamada en caso que hayas pulsado por error. Aún así, no te preocupes. Si no la anulas, estaremos encantados de poder hablar contigo.

Es muy sencillo

1



Pulsa el botón rojo de la medalla o del terminal.

2



Antes de hablar, espera a escuchar nuestro saludo. Te preguntaremos qué necesitas. A continuación, explícanos qué te ocurre.

3



Recuerda que la medalla no dispone de micrófono. Debes hablar a través del terminal. Cuanto más cerca hables, mejor te oirán.

4



Cuando acabes de hablar no debes hacer nada: nosotros colgaremos la llamada. Escucharás un pitido largo que indica que la llamada ha finalizado.

Debes saber que...



Para la prestación del servicio se instala en tu domicilio un terminal de teleasistencia junto con sus accesorios. Te comprometes a cuidarlo y a devolverlo en buen estado cuando dejes de necesitar el servicio. El terminal y sus accesorios sólo pueden ser inspeccionados y manipulados por nuestro personal autorizado.



El terminal dispone de medidas de seguridad para alertarnos de que existe algún problema con su funcionamiento. En caso de que falle la línea telefónica, contacta con nosotros para avisarnos.

Ante una incidencia técnica, el aparato puede emitir avisos acústicos. Si los avisos te molestan, puedes pulsar el botón verde.

betiON y la empresa prestadora no se responsabilizan de las incidencias provocadas por cambios o interrupciones en el suministro eléctrico o telefónico de tu domicilio.

Si tienes pensado cambiar de compañía telefónica, es muy importante que nos avises siempre antes de hacerlo.



Si tu servicio de telefonía funciona a través de un router o de una caja de voz, puedes perder la conexión con el servicio si se va la electricidad y el dispositivo no tiene batería interna.



Todas las llamadas que recibas o las que tú nos hagas son gratuitas.



Nuestros profesionales acudirán a tu domicilio perfectamente identificados con una tarjeta visible en todo momento. Además, primero contactaremos a través del teléfono para concertar una cita. Si tienes dudas sobre la persona que llame a tu puerta, pulsa la medalla.



El centro de atención registra las llamadas para asegurar la correcta prestación del servicio. Las grabaciones solo pueden ser utilizadas por nuestro personal, quien garantiza la confidencialidad de la información registrada. Las personas externas que quieran acceder a la grabación necesitan un requerimiento judicial.

Información de interés



El coste del servicio es una cantidad fija al mes, salvo que estés exento de pago. Incluye el terminal y todos los dispositivos que te propongamos. Nunca será necesario pagar nada al personal del servicio que acude a tu casa.



Como persona usuaria, nos autorizas a utilizar todas las medidas de protección necesarias para velar por tu integridad física. En este sentido, autorizas al personal de betiON, a los servicios de emergencias y/o a los servicios de seguridad ciudadana a acceder a tu domicilio en caso de emergencia.



Puedes hacer reclamaciones, quejas o sugerencias a través de:

- El botón rojo de teleasistencia.
- El teléfono de atención 900 851 600.
- El mail: telelaguntza@euskadi.eus.



Puedes dar de baja el servicio a través de:

- El botón rojo de teleasistencia.
- El teléfono de atención 900 851 600.
- Los servicios sociales de base de tu ayuntamiento.
- El mail: telelaguntza@euskadi.eus.



Comunícanos las ausencias de más de dos días de tu domicilio. El período máximo de ausencia es de 1 año. Transcurrido ese plazo, causarás baja en el servicio y deberás solicitarlo de nuevo.



El terminal solo funciona en tu casa. No lo cambies nunca de lugar por tu cuenta.

Si vas a mudarte y deseas mantener el servicio, podemos informarte de los trámites a través de:

- El botón rojo de teleasistencia.
- El teléfono de atención 900 851 600.
- El mail: telelaguntza@euskadi.eus.



Debes comunicarnos cualquier cambio en tus datos o en los de tus personas de contacto, que serán informadas siempre que tengas una emergencia. Es necesario que esas personas sepan que nos has facilitado sus datos y que podrán ser movilizadas en caso de necesidad.



Si utilizas betiON de manera inadecuada o incumples sus condiciones, se te podrá retirar el servicio.

5

¿Qué puedes hacer ante una incidencia técnica?



Solucionar pequeñas incidencias en la línea telefónica

El terminal

Emite una luz roja intermitente y advierte, por medio de un mensaje de voz, que la línea telefónica está desconectada.

¿Qué ocurre?

No funciona la línea telefónica o el aparato se ha desconectado de la línea telefónica.

Causas y soluciones

Revisa que el aparato esté conectado a la línea telefónica. Si no es así, vuelve a conectarlo.

Si el terminal está bien conectado, llama a nuestro centro de atención a través del botón rojo o, si no funciona, al 900 851 600.





Solucionar pequeñas incidencias en la red eléctrica

El terminal

Emite una luz roja intermitente y advierte, por medio de un mensaje de voz, que la línea eléctrica está desconectada.

¿Qué ocurre?

Hay un corte de suministro eléctrico o el aparato está desconectado de la red eléctrica.

Causas y soluciones

Revisa que el aparato esté bien enchufado. Si no es así, vuelve a enchufarlo. Comprueba que dispones de electricidad en casa. Si no se encienden las luces, llama a la empresa eléctrica.

Si el terminal está bien conectado, llama a nuestro centro de atención a través del botón rojo o, si no funciona, al 900 851 600.



Recogeremos toda la información de carácter personal que necesitemos para asegurar una correcta prestación del servicio.

En base a la buena práctica del secreto profesional y del cumplimiento fiel de la Ley Orgánica 15/1999, de protección de datos de carácter personal, el servicio de teleasistencia se obliga a la correcta custodia, confidencialidad y a la no divulgación de esta información, a menos que reciba tu autorización explícita o se reclame bajo requerimiento judicial.

Sin embargo, como las características del servicio y su práctica diaria hacen necesario el uso y gestión de esta información, además de tener que facilitarla a terceros, aceptas expresamente que podamos ponerla a disposición de los servicios sociales, sanitarios y de seguridad ciudadana siempre que sea necesario para una atención adecuada.

Por motivos de exigencia contractual con la Administración pública, estamos obligados a conservar toda la información sobre ti. Así pues, te informamos de la posibilidad de ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición en los términos establecidos por la legislación vigente. Para ello, puedes usar cualquiera de nuestros canales de comunicación, que te serán comunicados desde el centro de atención -utiliza la medalla- o en el teléfono 900 851 600.

Notas

Series of horizontal dotted lines for taking notes.

betiON

Euskadiko Telelaguntza Zerbitzu Publikoa
Servicio Público de Teleasistencia de Euskadi

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

BERDINTASUN, JUSTIZIA
ETA GIZARTE POLITIKETAKO SAILA

DEPARTAMENTO DE IGUALDAD,
JUSTICIA Y POLÍTICAS SOCIALES



Contacta con nosotros
A TRAVÉS DE LA
MEDALLA O DEL
TERMINAL

Si no funcionan, llámanos
al 900 851 600