

GUÍA

Seguro de Teleasistencia

Grupo **CATALANA OCCIDENTE**

Todo, todo y todo

Toda la ayuda que necesite



Si usted se encuentra fuera del alcance de la terminal fija, el teléfono móvil le permitirá hablar directamente con nuestra Central de Asistencia, donde quiera que se halle. El teléfono está concebido con un diseño especialmente adaptado a personas que habitualmente no han utilizado este medio de comunicación. (pulsador de emergencias independiente del resto de funciones del teléfono, teclado más grande y claro, limitación de opciones adicionales a la teleasistencia, sistema de manos libres, reducido peso y batería larga duración, etc.

¿Qué hacer si tengo consultas médicas, sociales, psicológicas o asistenciales?

La Central de Teleasistencia, para las situaciones de NO EMERGENCIA le puede orientar sobre cualquier pregunta o inquietud que tenga en relación a dudas médicas, sociales o psicológicas y activará, en caso de emergencia, los recursos necesarios para que sea debidamente atendido. Con este objetivo ponemos a su disposición el teléfono gratuito:

900 369 369

No obstante, si en algún momento se encuentra en un lugar de su casa donde no dispone de teléfono y desea realizar una consulta, también puede utilizar el pulsador y estaremos encantados de atenderle.

¿Cómo funciona la gestión de las emergencias?

Muy sencillo. Siempre que se encuentre en una situación de emergencia y una vez haya utilizado su pulsador, lo primero que haremos será ponernos en contacto con las personas que haya designado a tal efecto. A continuación contactaremos con el servicio de emergencia oportuno si procede.

¿Cuándo debo utilizar el pulsador?

La utilización del pulsador está pensada para situaciones de EMERGENCIA. El funcionamiento es muy sencillo, cuando usted presiona el pulsador, de forma automática se pone en contacto con nuestra Central de Teleasistencia.

El pulsador lo tiene a su alcance:

- a través de un brazalete,
- de un colgante,
- pulsando sobre el propio terminal
- utilizando el teléfono móvil* **NOVEDAD**

*De acuerdo con el contrato que hemos concertado con Vodafone esta entidad facilitará un terminal de teleasistencia móvil de forma gratuita a cambio de que el cliente contrate la línea con ellos.

Esta novedad nos permitirá facilitar el servicio de teleasistencia no solo a través del terminal tradicional instalado en su domicilio, sino también a través del sistema móvil que les dará más autonomía y solventará las limitaciones de movilidad que hoy por hoy tiene el sistema.

En su domicilio nuestra Central de Asistencia funciona a través del terminal que es de tipo "manos libres" por lo que puede hablar desde cualquier punto de su domicilio.

¿Existe algún horario de llamadas?

Puede llamar las 24 horas del día, durante los siete días de la semana, incluso domingos y festivos. Atenderemos todas sus llamadas.

¿Puedo utilizarlo en la bañera?

Naturalmente nos referimos al brazalete o colgante y, en este caso, la respuesta es afirmativa. El pulsador es herméticamente estanco, por lo que se puede bañar y duchar con él puesto sin ningún tipo de problema. Incluso es aconsejable que no se lo quite en tales circunstancias para poder atenderle de forma inmediata, caso de resbalar o sufrir alguna caída en el baño.

¿Puedo utilizar este servicio fuera del domicilio?

Precisamente para solucionar el problema de cobertura que puede tener el terminal fijo fuera del domicilio, hemos creado este teléfono móvil, para que tenga el mismo nivel de cobertura que tendría con cualquier otro aparato de telefonía en su vida cotidiana.

En caso de avería, ¿qué debo hacer?

Con una llamada al teléfono que aparece impreso en el terminal de Teleasistencia, daremos aviso para que nuestro equipo técnico se ponga en contacto inmediatamente con Vd. a fin de concertar día para proceder a la reparación. Si la reparación no se pudiese realizar en su propio domicilio, se le suministraría otro equipo mientras no le repongan el suyo.

En cuanto al teléfono móvil, tendría que ponerse en contacto con Vodafone, como si se tratara de cualquier teléfono.

¿Cuánto dura la batería del móvil?

Este teléfono móvil está provisto de una batería de larga duración y de un avisador de batería con carga baja. Cuando le avise solo tendrá que conectarlo a la corriente hasta que vuelva a estar plenamente cargado.

¿Cuánto tiempo dura la pila del pulsador?

En función del uso del mismo la duración estimada es entre 3 y 5 años. Una vez agotada la batería se procederá a cambiar íntegramente el pulsador, ya que de lo contrario perdería su estanqueidad. Recuerde que una vez se haya agotado la batería, deberá pulsar sobre el terminal de Teleasistencia para avisarnos de esta incidencia o bien llamar al teléfono de averías que aparece impreso en dicho terminal.

900 460 221

¿Pueden asesorarme acerca de servicios de ayuda a domicilio?

Siempre que quiera le informaremos y orientaremos acerca de aquellos servicios de asistencia y/o ayuda a domicilio que le puedan ser necesarios.

✓ Para más información, puede hablar con su agente consultor o dirigirse a cualquier oficina del **Grupo Catalana Occidente**.