



Preguntas Frecuentes

1. ¿El pulsador se puede usar como pulsera?
2. ¿El pulsador se puede mojar?
3. ¿Se me escuchará en cualquier lugar de mi casa?
4. ¿Puedo llevarme el pulsador a la calle o solo lo puedo utilizar en casa?
5. ¿Qué pasa si pulso el colgante sin querer?
6. ¿El colgante lleva incorporado un micrófono?
7. ¿Se puede dormir con el pulsador puesto?
8. Si me voy un fin de semana fuera de mi domicilio a casa de un familiar ¿Me puedo llevar el pulsador?
9. ¿Puedo dejar siempre el pulsador en algún sitio de la casa y agarrarlo para avisar cuando me haga falta?
10. Si lanzo la alarma y no oigo bien al operador porque estoy lejos del receptor o tengo problemas de sordera, ¿qué debo hacer y cómo debo comunicarme?
11. ¿Los dispositivos son fáciles de manejar?
12. En caso necesario, ¿se llama a policía, bomberos o ambulancias?
13. ¿A quién llamarán si me sucede algo?
14. En caso de sufrir un problema en casa y que no puedan contactar con ningún familiar o persona de contacto que yo haya dejado como recurso, ¿cómo actuarían?

15. ¿Cómo entrarán en mi domicilio en caso que me pase alguna cosa?
16. Si contrato un dispositivo móvil, ¿pueden localizarme en cualquier lugar?
17. Si hay algún cambio importante en mi salud o en mis datos, ¿debo comunicarlo?
18. Si me voy un fin de semana fuera del domicilio, ¿debo avisar de que no estaré?
19. Si viene algún familiar a visitarme y tiene un accidente en mi domicilio, ¿también puedo llamar para que le atiendan?
20. ¿Qué gasto adicional hay en electricidad y cuánto cuesta la llamada de teléfono?
21. ¿Qué costo tiene el terminal si se avería y hay que sustituirlo?
22. En caso que detecte que el equipo no funciona bien, ¿cómo y con quién tengo que contactar?
23. Si cortan la línea de teléfono o hay algún problema telefónico, ¿el terminal funcionará?
24. ¿Si se va la luz funciona el equipo?

¿El pulsador se puede usar como pulsera?

Es posible usarlo, si bien te recomendamos que lo utilices a modo de colgante ya que, en el caso de llevarlo como pulsera, si se produjera una caída el brazo donde la llevas puede quedar debajo del cuerpo y dificultar la pulsación del botón.

¿El pulsador se puede mojar?

Efectivamente, está diseñado para ello y se recomienda su uso en la ducha.

¿Se me escuchará en cualquier lugar de mi casa?

El terminal tiene un micrófono muy sensible y un altavoz muy potente, que permiten la comunicación en una vivienda tipo, si bien se te escuchará mejor si estás cerca del terminal. En el caso de no poder oírte, el operador tratará de comunicarse contigo y, si no lo consigue, entenderá que necesitas ayuda y actuará en consecuencia. Nuestro equipo de profesionales sabrá qué hacer en todo momento.

¿Puedo llevarme el pulsador a la calle o solo lo puedo utilizar en casa?

La teleasistencia está pensada para protegerte donde existe riesgo de no ser atendido, sobre todo si vives solo o pasas gran parte del tiempo solo en casa. Por eso está basada en la línea de teléfono fija. No obstante, existen otros dispositivos específicos (Mimov) que te darán una mayor movilidad y podrás usarlo en cualquier parte.

¿Qué pasa si pulso el colgante sin querer?

Si se trata de un error, no hay ningún problema, simplemente comunícaselo al operador cuando atienda la solicitud

¿El colgante lleva incorporado un micrófono?

No es necesario, ya que una vez hayas realizado una llamada a través del botón rojo de tu colgante o de tu terminal, la comunicación se realizará de forma automática en modo manos libres a través del terminal, que está especialmente diseñado para ello.

¿Se puede dormir con el pulsador puesto?

Es recomendable que así lo hagas. De esta manera, siempre estarás tranquilo al poder contar con la seguridad del servicio.

Si me voy un fin de semana fuera de mi domicilio a casa de un familiar ¿Me puedo llevar el pulsador?

Al estar basado en una línea de teléfono fija, no es posible usar el colgante fuera del domicilio, pero existen soluciones con ciertos dispositivos como el Mimov, que permiten movilidad y poder tener el servicio de teleasistencia tanto fuera como dentro del domicilio. Solo tienes que consultarnos.

¿Puedo dejar siempre el pulsador en algún sitio de la casa y agarrarlo para avisar cuando me haga falta?

Es muy importante que lo lleves siempre puesto dentro del domicilio ya que, en caso de accidente, podría ser difícil acceder al colgante y pulsar el botón para solicitarnos ayuda.

Si lanzo la alarma y no oigo bien al operador porque estoy lejos del receptor o tengo problemas de sordera, ¿qué debo hacer y cómo debo comunicarme?

Lo importante es que entre la alarma correctamente. Si no te escucháramos, entenderemos que necesitas ayuda y procederemos a enviártela. Si puedes hablar, aunque no nos puedas oír, es importante que nos indiques qué te ocurre. Nuestro equipo de personal especializado siempre va a dar prioridad a tu emergencia y por tanto, actuará en consecuencia.

¿Los dispositivos son fáciles de manejar?

Son muy fáciles de utilizar. Todos nuestros dispositivos están diseñados para que su uso sea intuitivo, incorporando tonos y luces que facilitan su utilización.

En caso necesario, ¿se llama a policía, bomberos o ambulancias?

Por supuesto. Nuestro equipo de profesionales movilizará siempre los efectivos necesarios en cada caso para darte el mejor servicio posible en función de cada situación.

¿A quién llamarán si me sucede algo?

A los servicios de emergencia o a las personas de contacto que fueron dados como datos en la visita. En cada caso hay un protocolo de actuación que garantiza la movilización de los recursos necesarios para atenderte.

En caso de sufrir un problema en casa y que no puedan contactar con ningún familiar o persona de contacto que yo haya dejado como recurso, ¿cómo actuarían?

Se movilizarían los medios necesarios para acceder en caso de emergencia, como por ejemplo, bomberos, atendiendo a un protocolo de actuación.

¿Cómo entrarán en mi domicilio en caso que me pase alguna cosa?

Nos pondremos en contacto con las personas que nos hayas facilitado y que dispongan de llaves para poder abrir si es necesario. En el caso de no contar con personas de contacto con llaves de tu domicilio, se avisará a las fuerzas de seguridad y bomberos, para que permitan el acceso a los recursos necesarios. En cualquier caso, tu seguridad es fundamental para nosotros y nuestros profesionales actuarán en consecuencia en función de cada situación.

Si hay algún cambio importante en mi salud o en mis datos, ¿debo comunicarlo?

Sí, deberías comunicarlo a través de una llamada a la Central, ya que podría ser importante para prestarte un buen servicio.

Si me voy un fin de semana fuera del domicilio, ¿debo avisar de que no estaré?

Sí. Es recomendable que nos avises aunque solo sea una ausencia de una noche. De esta manera, siempre tendremos información actualizada que podría sernos de utilidad en caso necesario.

Si viene algún familiar a visitarme y tiene un accidente en mi domicilio, ¿también puedo llamar para que le atiendan?

El servicio de teleasistencia es personal, ya que disponemos únicamente de tus datos. No obstante, siempre haremos lo que esté a nuestro alcance para ayudarte.

¿Qué gasto adicional hay en electricidad y cuánto cuesta la llamada de teléfono?

El gasto eléctrico es mínimo. No hay gasto telefónico para el usuario ya que lo asume la empresa.

¿Qué costo tiene el terminal si se avería y hay que sustituirlo?

Siempre que la avería no sea consecuencia de un mal uso, la reparación correrá a cargo de la empresa.

En caso que detecte que el equipo no funciona bien, ¿cómo y con quién tengo que contactar?

Solo tendrías que llamarnos pulsando el pulsador o el botón integrado de tu terminal. Si éstos no funcionaran, podrías llamarnos al teléfono de atención al cliente que es el 0800 5526.

Si cortan la línea de teléfono o hay algún problema telefónico, ¿el terminal funcionará?

Sin línea telefónica el servicio no funciona.

¿Si se va la luz funciona el equipo?

Pensando en nuestros clientes, en Cavida ya hemos tenido en cuenta esas situaciones, por lo que se ha dotado a los equipos de una batería que dura 48 horas aproximadamente, lo que lo hace autónomo durante ese período si no hubiese electricidad.