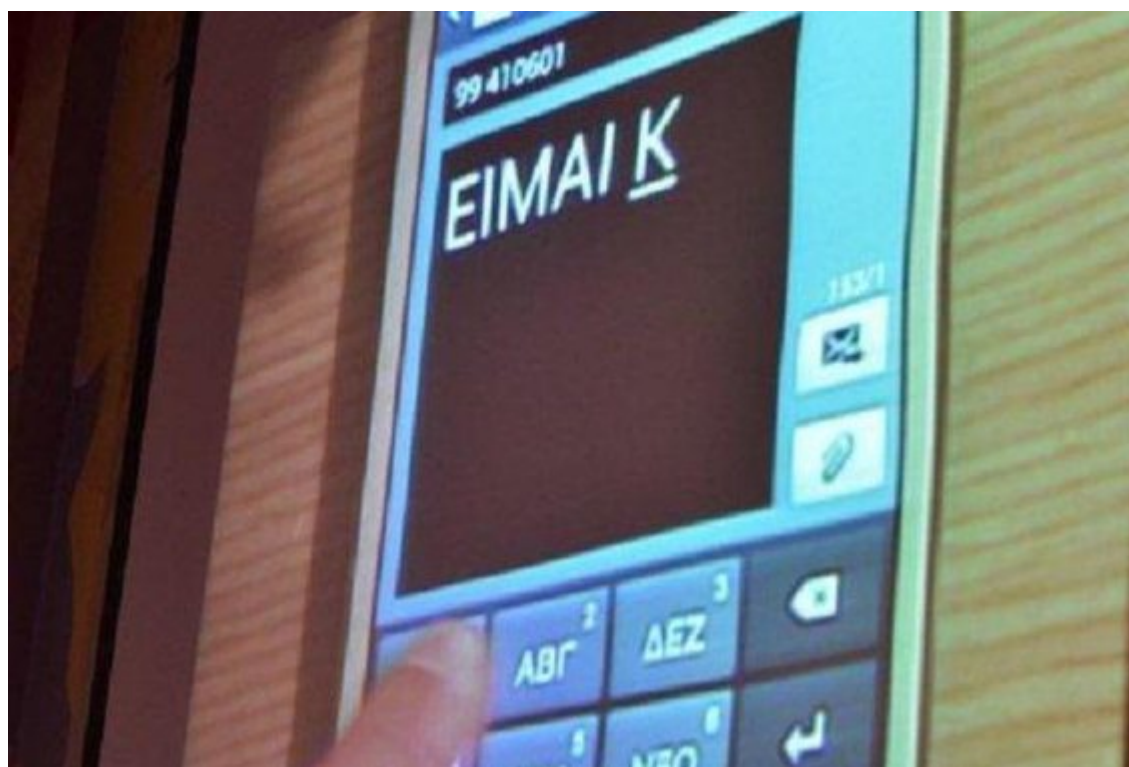
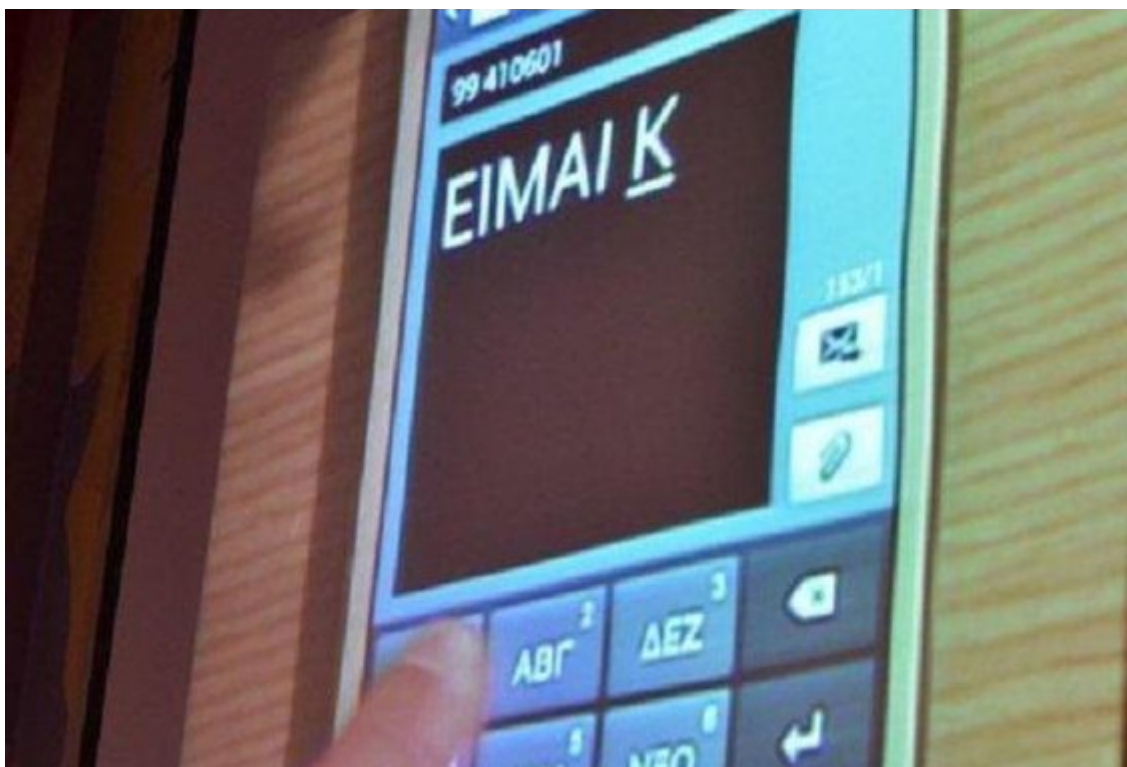


29 Ιουλίου 2019

Υπηρεσίες για άτομα με δυσκολίες ακοής, όρασης και επικοινωνίας από τη CΥΤΑ

/ [Επιστήμες, Τέχνες & Πολιτισμός](#)



Πριν μερικούς μήνες, είχαμε δημοσιεύσει ένα ρεπορτάζ το οποίο αφορούσε μια εφαρμογή η οποία θα βοηθούσε άτομα με δυσκολίες ακοής, να έχουν εύκολη πρόσβαση σε υπηρεσίες άμεσης ανάγκης.

Η δημιουργός του Βάσω Κωνσταντίνου έκανε μια μεγάλη προσπάθεια τότε, να πείσει τις αρμόδιες κρατικές υπηρεσίες να υιοθετήσουν την εφαρμογή της, χωρίς καθόλου κόστος, ούτως ώστε να δώσουν τη δυνατότητα σε άτομα με ακουστικές αναπηρίες να επικοινωνούν με υπηρεσίες όπως η Αστυνομία, η Πυροσβεστική ή τα Νοσοκομεία άμεσα και γρήγορα, χωρίς να χρειάζονται μεσάζοντες και τρίτα πρόσωπα για να μεταφέρουν το μήνυμα.

Στην έρευνα που κάναμε τότε, για το τι υπηρεσίες και δυνατότητες παρέχει το κράτος σε πολίτες που έχουν διάφορες αναπηρίες δεν βρήκαμε και πολλά, εκτός από αυτές που διαθέτει η CYTA, οι οποίες μάλιστα λειτουργούν από το 2002.

Η CYTA στο πλαίσιο της κοινωνικής της πολιτικής λειτουργεί εδώ και 15 χρόνια υπηρεσίες που εξυπηρετούν άτομα με ακουστικές αναπηρίες, με προβλήματα όρασης, και άτομα με προβλήματα επικοινωνίας.

Τρεις αρμόδιοι λειτουργοί της CYTA που ασχολούνται με την κάθε υπηρεσία ξεχωριστά, μίλησαν στη CITY για τις λειτουργίες και τις δυνατότητες της κάθε υπηρεσίας, για τις εκπτώσεις στο κόστος χρήσης, αλλά και για την αναγκαιότητα της ύπαρξης τέτοιου είδους βοηθημάτων σε όλες τις κρατικές και δημόσιες υπηρεσίες.

Με στόχο να γίνει η ζωή ατόμων με πολύ σοβαρά προβλήματα κίνησης, ακοής και όρασης, καθώς και σε άτομα με νοητική υστέρηση (που δεν διαμένουν σε ίδρυμα) πιο εύκολη, και η επικοινωνία τους χωρίς εμπόδια, η CYTA από το 2002, δημιούργησε 3 διαφορετικές λειτουργίες για να το πετύχει.

Οι συμπολίτες μας που επωφελούνται εκπτώσεων λόγω χαμηλού εισοδήματος είναι 32.994.

Υπηρεσία Εξυπηρέτησης κωφών ατόμων

Η Cyta, στο πλαίσιο της κοινωνικής της προσφοράς, διευκολύνει την επικοινωνία με κωφά άτομα, μέσω της υπηρεσίας «Εξυπηρέτηση Κωφών 1408/1409», καθώς και μέσω μηνυμάτων σε κινητό της υπηρεσίας στον αριθμό 99510408. Η υπηρεσία λειτουργεί σε 24ωρη βάση για επικοινωνία με κωφά άτομα τόσο στην Κύπρο όσο και στο εξωτερικό. Η υπηρεσία είναι δωρεάν.

Αποστολή μηνύματος από κωφό άτομο

Το κωφό άτομο αποστέλλει το μήνυμα που επιθυμεί από το κινητό του τηλέφωνο στο κινητό της υπηρεσίας 99510408. Ο λειτουργός της CYTA παραλαμβάνει το μήνυμα και το διαβιβάζει τηλεφωνικά στον παραλήπτη (σταθερό ή κινητό, εντός/εκτός Κύπρου). Στη συνέχεια ενημερώνει το κωφό άτομο, μέσω μηνύματος, για την απάντηση του παραλήπτη.

Εάν το κωφό άτομο δεν διαθέτει κινητό αλλά συσκευή φαξ, τότε θα αποστείλει το μήνυμα του στο φαξ της υπηρεσίας στο 1408. Η διαδικασία είναι η ίδια. Ο λειτουργός της CYTA παραλαμβάνει το μήνυμα και το διαβιβάζει τηλεφωνικά στον παραλήπτη, (σταθερό ή κινητό, εντός/εκτός Κύπρου) ενημερώνοντας πάντοτε το κωφό άτομο μέσω φαξ για την επιτυχή/μη επιτυχή αποστολή του μηνύματος και την απάντηση του παραλήπτη.

Αποστολή μηνύματος προς κωφό άτομο

Όποιος επιθυμεί να επικοινωνήσει με κωφό άτομο, καλεί την υπηρεσία στον αριθμό 1409 (ή στον αριθμό +35721409, αν η κλήση διενεργείται από το εξωτερικό) και αναφέρει το μήνυμα που επιθυμεί να διαβιβαστεί, το όνομα και αριθμό του κινητού ή του φαξ του παραλήπτη (κωφού ατόμου). Ο λειτουργός της Cyta καταγράφει το μήνυμα και ακολούθως το διαβιβάζει μέσω μηνύματος στο κινητό ή μέσω φαξ στον παραλήπτη (κωφό άτομο).

Υπηρεσία 11892 για τυφλούς

Οι δικαιούχοι πελάτες δηλώνουν ένα συγκεκριμένο σταθερό και ένα κινητό τηλέφωνο (όχι soeasy), από τα οποία επιθυμούν να διενεργούν κλήσεις προς την υπηρεσία καταλόγου (11892), χωρίς την αρχική χρέωση ως εξής:

δωρεάν το πάγιο (κανονική χρέωση, €0,3428+ΦΠΑ) και

δωρεάν τα πρώτα 60 δευτερόλεπτα (η κανονική χρέωση ξεκινά αμέσως και είναι €0,01713+ΦΠΑ, ανά 15 δευτερόλεπτα). Πέραν των 60 δευτερολέπτων ή εάν ο πελάτης συνδεθεί με τον αριθμό που ζήτησε μέσω του 11892, χρεώνεται κανονικά.

Ειδικές συσκευές για άτομα με προβλήματα επικοινωνίας

Παράλληλα σε όλα τα καταστήματα της Cytashop προσφέρεται μια ποικιλία συσκευών που διευκολύνουν άτομα με προβλήματα επικοινωνίας. Ειδικά σταθερά τηλέφωνα υπηρεσίας Speaking Phone και κινητά τηλέφωνα, ειδικά σχεδιασμένα για να πελάτες με ηπιότερα προβλήματα, όπως μυωπία και πρεσβυωπία, ή και με

σοβαρότερα προβλήματα στην όραση.

Παράλληλα, το προσωπικό της Cyta προσφέρει τεχνική υποστήριξη σε χρήστες κινητών ή tablets με λογισμικά /iOs ή android, όπως επίσης, βοήθεια για συγκεκριμένες εφαρμογές που μπορεί ο χρήστης να κατεβάσει και να ξεπεράσει διάφορες δυσκολίες στην επικοινωνία.

Ειδικά η τελευταία προσφορά επιβάλλει εντατική και συγκεκριμένη εκπαίδευση των λειτουργών των cytashop, γεγονός που αποδεικνύει για άλλη μια φορά ότι οι άνθρωποι της Cyta αποτελούν τη δύναμη του Οργανισμού, ο οποίος δίνει ιδιαίτερη σημασία στην εκπαίδευση των στελεχών των καταστημάτων, ώστε να είναι σε θέση να στηρίξουν και να εξυπηρετήσουν τους πελάτες που έχουν ειδικές ανάγκες στην επικοινωνία.

Όπως μας έχετε αναφέρει, οι χρήστες αυτών των υπηρεσιών απολαμβάνουν και κάποια έκπτωση;

Βεβαίως, οι εκπτώσεις που παραχωρούνται σε όλους ανεξαιρέτως περιλαμβάνουν:

- δωρεάν τη σύνδεση και τη συνδρομή της σταθερής τηλεφωνίας,
- 100 λεπτά δωρεάν εθνικών κλήσεων το μήνα (από Σταθερά προς Σταθερά και Κινητά τηλέφωνα),
- 60% έκπτωση στη μηνιαία συνδρομή για τη σύνδεση στο διαδίκτυο.
- δωρεάν τη μηνιαία συνδρομή κινητής τηλεφωνίας (Πρόγραμμα Classic)

Επιπλέον, για άτομα με πολύ σοβαρή απώλεια ακοής προσφέρεται:

Στα προγράμματα συμβολαίου Classic & MakeYourOwn, 80 δωρεάν SMS τον μήνα και 60% έκπτωση σε βιντεοκλήσεις

Στα προγράμματα συμβολαίου RED, δωρεάν λεπτά βιντεοκλήσεων σε κάθε πακέτο

Στη Προπληρωμένη soeasy, 60% έκπτωση στις βιντεοκλήσεις και 50 δωρεάν μηνύματα SMS κάθε μήνα.

*Για την παροχή των πιο πάνω εκπτώσεων ισχύουν συγκεκριμένα κριτήρια και απαιτούνται συγκεκριμένα αποδεικτικά έγγραφα. Περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να βρείτε στην ιστοσελίδα μας www.cyta.com.cy. Σημειώνεται ότι ισχύουν μόνο για μόνιμους κάτοικους Κύπρου

Λειτουργούν επί 24ώρου βάσεως;

Όσο αφορά την υπηρεσία 11892, αυτή λειτουργεί 24/7. Το ίδιο ισχύει και για την υπηρεσία εξυπηρέτησης κωφών, αφού και αυτή στεγάζεται και λειτουργεί στον ίδιο χώρο.

Οι υφιστάμενες υπηρεσίες, αναβαθμίζονται και προσαρμόζονται στα νέα δεδομένα;

Οι υπηρεσίες αυτές αναβαθμίζονται συνεχώς. Για παράδειγμα, με την εισαγωγή των βιντεοκλήσεων δόθηκαν εκπτώσεις και σε βιντεοκλήσεις στα κωφά άτομα. Γίνονται επίσης, αναπροσαρμογές, όπως η επέκταση των εκπτώσεων και σε άτομα με νοητική υστέρηση (που δεν διαμένουν σε ίδρυμα), από το 2007.

Οι κοινότητες που εξυπηρετούν οι συγκεκριμένες υπηρεσίες, γνωρίζουν την ύπαρξη τους;

Υπάρχει στενή επικοινωνία με τις ομάδες αυτών των ατόμων και με τους συνδέσμους που τους εκπροσωπούν, έτσι ώστε να είναι ενήμεροι για όλες τις υπηρεσίες και για κάθε αναβάθμιση αυτών που ήδη χρησιμοποιούν οι πελάτες, αλλά και για κάθε νέα υπηρεσία. Όσον αφορά τα άτομα με ειδικές ανάγκες, που εξυπηρετούνται, είτε με ειδικές συσκευές είτε με εκπτώσεις, ο αριθμός τους ανέρχεται σε 3.293.

Οι χρήστες των υπηρεσιών αυτών είναι ευχαριστημένοι; Τι σχόλια λαμβάνετε;

Γενικά, οι πελάτες που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες αυτές είναι πολύ ικανοποιημένοι τόσο από τις εκπτώσεις που απολαμβάνουν, όσο και από τις συσκευές, που τους κάνουν τη ζωή πιο εύκολη, χωρίς εμπόδια στην επικοινωνία τους.

*Αξίζει να σημειώσουμε ότι σήμερα, η Cyta είναι ο μοναδικός τηλεπικοινωνιακός πάροχος στην Κύπρο που προσφέρει σε όλα τα καταστήματα του και σε τιμές κόστους (χωρίς δηλαδή κανένα κέρδος για τη Cyta), μια ολοκληρωμένη γκάμα προϊόντων, υπηρεσιών και λύσεων επικοινωνίας για άτομα με δυσκολίες στην ακοή, την όραση, ή την κίνηση, καθώς και για ηλικιωμένους που αντιμετωπίζουν αυτές τις δυσκολίες στη ζωή τους.

Πηγή: city.sigmalive.com