

La teleasistencia ha pasado de ser un servicio convencional, basado en la respuesta a una situación de emergencia cuando el usuario pulsa el botón de un medallón o pulsera, a un servicio moderno, tecnológico, avanzado y con muchas posibilidades. Más allá de la teleasistencia tradicional y móvil, encontramos en el mercado empresas que se esfuerzan por mejorar la calidad de vida de aquellas personas que tienen unas necesidades especiales como, por ejemplo, problemas auditivos o dificultades de comunicación. Además, la incorporación de dispositivos periféricos o detectores en los domicilios agiliza la detección de riesgos y reduce el tiempo de respuesta ante un accidente. En este reportaje, se exponen algunos de los servicios de teleasistencia más destacados y novedosos.

El 60% de las emergencias que atiende la teleasistencia se derivan de accidentes dentro del hogar y, de estos, la gran mayoría son consecuencia de desvanecimientos y/o caídas, seguidos de incendios y escapes de gas. Accidentes domésticos que son resultado de algún olvido ocasionado por un deterioro cognitivo derivado de la edad y/o de una situación de dependencia, que suponen un grave peligro para la salud de los usuarios, pudiendo producir un agravamiento en su grado de autonomía, tanto a nivel psicológico (inseguridad, sentimiento de fragilidad...) como físico (traumatismos, contusiones...).

“Vivo solo y paro poco en casa. Me gusta salir al campo, doy un paseo diario de más de cinco kilómetros y por la tarde voy al centro de mayores. La teleasistencia móvil me permite no pensar en los años que tengo, sino en las cosas que me quedan por hacer”. Así de contundente es Francisco Rodríguez, de Iznalloz (Granada), con 82 años a sus espaldas y muchos kilómetros en sus piernas, cuando habla del “telefonillo” que le permite estar conectado con la central de teleasistencia de Televida cuando sale de casa. “Me da mucha libertad, no dejo de hacer mis cosas y tengo la tranquilidad de saber que siempre me pueden localizar”, asegura.

Francisco lleva ya un año con la teleasistencia móvil y más de cuatro con el medallón que se pone nada más entrar en casa. Asimismo, cuenta con detectores de humo, gas y de apertura de puertas, “porque estoy muy aislado, el pueblo es pequeño y así pueden saber si me ha

pasado algo”. Gracias a este servicio, no quiere ni oír hablar de irse con su hija a Málaga: “No, no. Como en mi casa, en ningún sitio, y con la teleasistencia he rejuvenecido unos cuantos años. No me siento dependiente”.

Por su parte, Gloria Guirado tiene 68 años, vive sola en un pueblo de las Alpujarras granadinas y está empeñada “en no dar sustos a los demás”. A pesar de ser una mujer activa y muy resuelta, reconoce que “soy un poco despistada y no tengo olfato”. Por eso, desde hace más de tres años convive con el servicio de teleasistencia de Televida y con detectores de fuego, humo y monóxido de carbono. “Alguna vez ha saltado la alarma, porque me he olvidado de la comida que tenía en la hornilla. Pero no ha pasado nada, enseguida me han llamado y me han atendido”, subraya.

Gloria está encantada porque, además, la unidad móvil que presta servicio en su zona tiene la llave de su casa en custodia. “Así me aseguro de que, si me sucede algo, pueden entrar corriendo”, asegura. Por otra parte, de vez en cuando activa la unidad de vídeo que le permite ver al teleoperador que le atiende: “Es como chatear. Así puedo conocer a la gente que me atiende”.

## Innovación y fiabilidad

La innovación es una obligación en teleasistencia si se quiere cubrir las cambiantes necesidades de las personas a las que atiende. En palabras de la directora general de Televida, M<sup>a</sup> del Mar Entrambasaguas, “no se trata solo de ofrecer el dispositivo más moderno o con un diseño más ergonómico, sino también el que dé una respuesta eficiente a las necesidades reales de los usuarios con un coste razonable. Por tanto, un servicio de calidad requiere un conocimiento exhaustivo de las novedades tecnológicas que hay en el mercado y un estudio muy preciso de las necesidades de los usuarios actuales y potenciales”.

Por ello, Televida dispone de un laboratorio propio que valida cada dispositivo antes de lanzarlo al mercado. De esta manera, Televida y la Diputación de Granada implementaron sus primeros detectores en 1996, pero ha sido recientemente cuando los han incorporado como una nueva línea de servicio: la Teleasistencia Avanzada. Por tipos, los dispositivos se clasifican en:

- • Seguridad: humo o fuego, monóxido de carbono, gas, caída, apertura de puertas y detector de pasividad/movilidad.
- • Funcionales: sensor de ocupación de cama o sillón, detector de enuresis y detector de convulsiones.
- • Compañía: la videoasistencia permite al usuario relacionarse cara a cara con el personal teleoperador.

Y para las personas que se encuentran más aisladas, además de la teleasistencia móvil, Televida se esfuerza por dar respuesta a las personas que padecen problemas de audición o las que tienen dificultades para la comunicación verbal. Por eso, puso en marcha un proyecto que ha permitido pasar de una comunicación sonora a una textual, a través de un dispositivo táctil.

Así, personas como Teresa Planas, que tiene 78 años, vive sola y es completamente sorda, puede permanecer en su hogar. Hace un año, gracias a la Diputación de Barcelona y con la colaboración de la Federación de Personas Sordas de Cataluña (FESOCA), Teresa fue la pionera en recibir este servicio. Tiene instalado un terminal convencional y lleva una UCR consigo, además del dispositivo específico: “Ahora me siento mucho más segura porque puedo comunicarme. Si me pasa algo, solo tengo que apretar el botón rojo que sale en la pantalla del móvil o al botón rojo de la pulsera y el teleoperador de teleasistencia se pondrá en contacto con mis sobrinos para avisarles”. Además, está encantada de que las preguntas y respuestas que aparecen en su dispositivo “están adaptadas al lenguaje que usamos las personas sordas. Son muy claras. Tampoco hay que utilizar muchas teclas, ya que es táctil”.

Para garantizar que usa el dispositivo correctamente y que sabe manejarlo, una coordinadora acude cada mes a su casa para recordar a Teresa su funcionamiento. “Al principio estaba intranquila, porque era una cosa nueva y tenía que familiarizarme con la tecnología”, pero poco a poco fue ganando confianza al darse cuenta de que “ya sabía manejarlo con el móvil. Así que no ha sido tan difícil”, reconoce. Y no solo ella está satisfecha: “Para mi familia es una tranquilidad. Yo siempre me he comunicado con ellos, pero su mayor preocupación era que me pasara algo y no pudiera llamarles. Ahora saben que, si necesito ayuda, estaré atendida y Televida contactará con ellos enseguida”.

Asispa también se ha servido de las nuevas tecnologías y ha ido incorporando paulatinamente nuevas prestaciones al servicio tradicional de teleasistencia. En su día se sumaron los dispositivos periféricos para detectar eventuales situaciones de riesgo doméstico o personal (detectores de gas, humo o caídas, entre otros) y los equipos de teleasistencia móvil permitieron que el servicio saliera a la calle.

“Desde el inicio de su andadura, la teleasistencia de Asispa ha tenido la aspiración de conseguir que el servicio pudiera ser utilizado eficazmente por personas con distinto grado de discapacidad, que no podían acceder al mismo o lo utilizaban con limitaciones, debido a que no lograban comunicarse verbalmente con el Centro de Atención”, explica la directora general de la compañía, Sabina Camacho.

El apoyo tecnológico del Grupo Neat y la cooperación de algunas de las Administraciones donde Asispa presta el servicio, “ha permitido el desarrollo de un nuevo sistema de teleasistencia, denominado Smartcom, que salva las limitaciones que la comunicación verbal tradicionalmente venía imponiendo al uso del servicio por parte de personas con algún tipo de dificultad de comunicación”, continúa Camacho. Se trata de un sistema de telefonía móvil, que utiliza un dispositivo con pantalla táctil y cambia la comunicación a través del habla y del oído por una comunicación escrita en pantalla, permitiendo a las personas con problemas de audición o dificultades en el habla entrar en contacto con el Centro de Atención.

El diseño de la pantalla facilita la activación inmediata de una llamada y muestra al usuario opciones a seleccionar en función del tipo de alerta que desee formular en ese momento: petición de ayuda, comunicación de datos, etc. De esta forma, se entabla un diálogo con el Centro de Atención, mediante una aplicación informática que presenta un sistema de preguntas y respuestas predefinidas. El usuario sólo tiene que ir eligiendo la respuesta más adecuada en cada caso, pulsando directamente sobre la opción elegida, sin necesidad de escribir. El sistema también facilita al operador improvisar preguntas y respuestas, en el caso de que las predefinidas no se ajusten al contexto de la situación.

Asimismo, esta tecnología permite iniciar la comunicación desde la Central de Atención del Servicio de Teleasistencia para establecer contacto con la persona usuaria a iniciativa de la

entidad, con el fin de transmitirle, por ejemplo, mensajes de recordatorio de fármacos o citas médicas.

Según Asispa, en la actualidad, la edad media de las personas usuarias que disponen de este sistema es de 77 años. Un 68% tiene déficit auditivo severo o total y un 32% dificultades en el habla. Por otra parte, sólo un 48% de las personas usuarias habían utilizado con anterioridad telefonía móvil, pero ello no ha supuesto un inconveniente significativo. “Superado el temor inicial a que el dispositivo resulte difícil de manejar y una vez realizadas las primeras pruebas, las personas usuarias acogen con entusiasmo el sistema, viendo en él una forma de comunicación eficaz que antes no tenían, lo que les aporta mayor tranquilidad y seguridad a la hora de afrontar una eventual situación de crisis”, concluye la directora general de Asispa, Sabina Camacho.

Por su parte, el presidente de Servicios de Teleasistencia (ST), Ildelfonso Blázquez, asegura que, desde la fundación de la compañía en 1992, se esfuerzan por potenciar cuatro aspectos fundamentales: recursos humanos y financieros, infraestructura tecnológica e I+D+I. Desde el punto de vista de los recursos humanos, subraya la profesionalidad de los equipos que trabajan en ST, que se basa en el proceso de selección y formación. “Hemos diseñado diferentes etapas: plan de acogida y formación inicial, formación continua para todos los profesionales y específica en función de los diferentes puestos de trabajo. La formación se realiza en horario laboral y supone una inversión muy importante para la organización”, explica.

En el ámbito financiero, Blázquez destaca que la empresa cuenta con un accionariado estable, “lo que significa que nuestra entidad no depende de grupos externos y dispone de un alto índice de autofinanciación”. En lo que respecta a la infraestructura tecnológica, ST cuenta con equipos de última generación: “Tenemos en toda España cinco centros desde los que se atiende a todos nuestros usuarios y que se respaldan entre sí; de forma que si un centro tiene algún problema técnico, los otros cuatro cubren la atención de sus usuarios”.

Finalmente, el presidente de Servicios de Teleasistencia señala la decidida apuesta por I+D+I, lo que permite que ST participe, actualmente, en los siguientes proyectos:

- • T-Asisto-2: una plataforma de servicios interactivos para teleasistencia social a través de la TDT.
- • Si-screen: desarrollo de una pantalla táctil para la interacción social.
- • T-Seniority: monitorización y geolocalización de usuarios vía GPS.

“De esta manera, además de los servicios de teleasistencia domiciliaria y móvil, ofrecemos servicios de geolocalización para personas que padecen Alzheimer y otras demencias, así como geolocalización y teleasistencia para mujeres víctimas de violencia de género. Facilitamos la vida de los usuarios y resolvemos situaciones de emergencia, mediante seguimiento telefónico personalizado, visitas periódicas al domicilio, atención de emergencia con unidades móviles, custodia de llaves y sistema de agenda para recordar citas médicas o toma de medicación”, concluye Blázquez.

Por otra parte, según el estudio Impacto de la utilización del servicio de teleasistencia, encargado por Servicios de Teleasistencia (ST) a Antares Consulting, la contratación del servicio de teleasistencia domiciliaria implica un importante ahorro para la Administración y la disminución de la utilización de los servicios sanitarios, sociales y de emergencia.

En lo referente a servicios sanitarios, el informe se ha centrado en la reducción del número de intervenciones asistenciales por paciente/año, así como del coste monetario por paciente/año en las consultas de atención primaria, enfermería, médico especialista y urgencias sin ingreso hospitalario. En cuanto a servicios sociales, ha medido también la reducción del número de intervenciones y horas asistenciales por usuario/año, valorando los costes de oportunidad del cuidador y los centros residenciales. Por último, ha analizado la reducción del coste monetario por usuario/año con respecto a los servicios de emergencia.

## La incorporación de la telemedicina

"La atención a convalecientes en el domicilio, con la incorporación de la telemedicina y dispositivos que garantizan la seguridad de la persona en casa, aportan niveles de satisfacción a las familias y una eficiencia en el proceso de recuperación de la persona. Por ello, estamos desarrollando proyectos de telemedicina integrada en el proceso de atención de los servicios asistenciales que ofrecemos en el domicilio, que contribuyen a la innovación y evolución necesarias de la teleasistencia", explica subdirector general-director de Explotación de SARquavita, José Luis Roselló.

De hecho, el reciente acuerdo firmado por SARquavita y Telefónica supone un impulso más para desarrollar soluciones innovadoras, con dispositivos que aporten mejores funcionalidades. "La evolución tecnológica que SARquavita ha realizado de su servicio de teleasistencia, permite incorporar un valor añadido más allá de la simple movilización de recursos. De esta manera, la implantación de la nueva plataforma de teleasistencia incorpora servicios en el campo de la convalecencia y la atención integral sociosanitaria", destaca Roselló.

Asimismo, el director de Explotación de SARquavita subraya que la teleasistencia también aporta rapidez en la resolución de las dudas que pudieran surgir a los usuarios, sobre todo en temas de orientación social, médica, de enfermería y nutricional. "Especial relevancia tiene también el servicio de psicólogos, que supone un apoyo a las familias, ofreciendo soluciones ágiles a situaciones de crisis", insiste.

En cuanto a la prestación de un servicio de calidad, "SARquavita ha sido pionera en la obtención de la certificación del servicio de teleasistencia por la norma UNE 158401, específica de esta actividad, que incorpora indicadores de satisfacción en todo el proceso de atención e intervención. Los niveles de aceptación establecidos en SARquavita son exigentes con el objeto de ofrecer el mejor servicio a las familias, siendo controlados por el departamento de auditoría interna. Además, anualmente el proceso y la consecución de los indicadores son auditados por profesionales independientes", afirma Roselló.

Pero el compromiso de SARquavita va más allá y realiza encuestas anuales a los usuarios y sus familias, con el fin de conocer los niveles de satisfacción percibidos e incorporar las mejoras detectadas.

## Cuidar al cuidador

En opinión de Entrambasaguas, universalizar el servicio de teleasistencia significa llegar a

colectivos muy diversos. Por ello, Televida también se fijó en aquellas personas que necesitan un apoyo sin ser mayores o dependientes: los cuidadores informales. Y así nació el Programa de Apoyo al Cuidador (PAC), que ayuda a más de 1.500 personas en la Región de Murcia, donde está implantado desde el año pasado. Se trata de un programa pionero, creado por Televida, que responde a la iniciativa del Instituto Murciano de Acción Social (IMAS) de hacer extensivo el uso del servicio de Teleasistencia a los cuidadores de las personas en situación de dependencia.

Encarna Devis tiene 56 años y se dedica en exclusiva a cuidar de sus padres. Él, con 81 años, padece párkinson; ella, de las rodillas. "A veces, me sentía sobrecargada. Los cuidadores somos el motor de la casa. Si a nosotros nos pasa algo...", afirma. Por eso, acogió con mucha esperanza el Programa de Apoyo al Cuidador y ahora Encarna puede salir a la calle, "mantener una vida propia", sin miedo a lo que les pueda pasar a sus padres cuando ella no está en casa.

Además del terminal de teleasistencia, puede disponer de dispositivos de seguridad (tiene un detector de humo y fuego) y de funcionalidad (detector de ocupación). "Si no llamamos, cada 15 días lo hace una teleoperadora para ver cómo estamos. Me ha devuelto la vida. Ahora sé que si les ocurre algo van a estar atendidos hasta que yo llegue, y eso me da muchísima seguridad", manifiesta.

El Programa de Apoyo al Cuidador supone la adaptación del servicio de teleasistencia a las necesidades de la persona dependiente y de su cuidador: por un lado, atiende a las personas en situación de dependencia y, por otro, proporciona apoyo psicológico y fomenta la autonomía del cuidador.

**Fuente: *Balance de la dependencia***



