

TELEASISTENCIA: NIVEL DE ATENCIÓN DOMICILIARIA

Presentación de una experiencia

Ana Fernández Sangil
Trabajadora Social

Coordinadora de Servicios Socio-sanitarios de la provincia de Lugo (España)
EUXA SERVICIOS SOCIOSANITARIOS S.L.

Introducción

En el año 2000 existía en España un total de 6.582,2 millones de personas mayores, lo que suponía un 16,5% de la población con más de 65 años. Se calcula que en el año 2010 esta cifra se elevará a 7.208,5, lo que representará el 17,5%. Esto supone que de cada 10 personas, más de 1,60 serán mayores de 65 años. En la actualidad en este grupo hay más de 7 millones de personas.

Si estudiamos la distribución geográfica de este segmento etéreo vemos que existen comunidades autónomas como Madrid, Comunidad Valenciana y Andalucía en las que el número total de individuos mayores de 65 años, supera los 600.000. Si eso mismo lo realizamos con aquellos por encima de los 75, el porcentaje de la población española en este grupo es del 7,08%, aunque en comunidades como Andalucía y Galicia (Lugo es una provincia de Galicia) ese porcentaje se eleva por encima del 30%.

Si analizamos el grado de dependencia de los mayores en actividades básicas e instrumentales de la vida diaria, vemos que el 17% de las personas comprendidas entre los 65 y 70 años son al menos dependientes para una de las actividades básicas, principalmente para caminar, porcentaje que se eleva al 50% en mayores de 80 años. En el caso de las actividades instrumentales, el 26% entre los 65 y 70 años, es dependiente para alguna tarea doméstica y asciende al 65% de los mayores de 80 años que necesitan ayuda para el uso de transporte público.

Según la Encuesta INE IMSERSO-ONCE sobre Discapacidades, Deficiencias y Estado de Salud, exis-

ten en España más de 967.000 mayores de 65 años afectados por una dependencia severa o grave. El nivel de desarrollo de los servicios sociales en nuestro país, especialmente en situaciones de dependencia, está muy por debajo de la media europea. Además, Naciones Unidas, en sus proyecciones de población, vaticina que España será el país más envejecido del mundo en el año 2050, por lo que el número de dependientes será considerablemente mayor. En este contexto, en EULEN Servicios Sociosanitarios se ha elaborado un informe en el que se explica cuál sería la infraestructura precisa para desarrollar unos servicios de atención a la dependencia que nos acerquen a la media de servicios existentes en los países más desarrollados de Europa.

Los cuidados de nuestros mayores son asumidos por la familia en el 76,6% de los casos, y solo son atendidos por los servicios sociales el 2,6%.

Futuro de los servicios para mayores

La importancia de este estudio radica en que los datos económicos en los que se basa el informe son reales, y basados en la experiencia de una empresa que gestiona desde hace más de diez años este tipo de servicios. Los objetivos perseguidos son aumentar el número de usuarios atendidos a 1.346.000 personas, la creación de 376.800 puestos de trabajo directo, además del empleo indirecto derivado de unas inversiones en equipamiento y dotaciones de 4.697 millones de euros.

El presupuesto necesario para la realización del plan es de 5.266 millones de euros de los cuales el 60%, es

decir 3.173 millones de euros, revertirán en las arcas del Estado a través de impuestos, las aportaciones de los usuarios, y los subsidios de desempleo ahorrados en la contratación de personal.

El servicio de teleasistencia

La Teleasistencia es un servicio social domiciliario que utiliza la tecnología como instrumento de trabajo, detrás del cual siempre debe haber un equipo de profesionales especialmente formados para atender y resolver las distintas situaciones que se presenten.

El INSERSO y la FEMP han suscrito un Convenio-Marco para la puesta en marcha y desarrollo de un Programa de Teleasistencia Domiciliaria de ámbito estatal, al que se podrán incorporar, a través de la firma de Convenios de Cooperación, aquellas Entidades Locales que deseen desarrollar proyectos concretos en su ámbito territorial.

En primer lugar se adjudicó a Eulen Servicios Sociosanitarios el desarrollo del Programa de Teleasistencia pasando a ser desde 2002 Euxa Servicios Sociosanitarios (ya que en Galicia se unió a Caixa Galicia). Eulen Servicios Sociosanitarios inició sus actividades en 1988 centrándose, en principio, en los Servicios de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia, para posteriormente gestionar Centros de Día y Residencias de Personas Mayores. Desde el principio de sus actividades, fue una preocupación constante ofrecer a los clientes y usuarios unos servicios altamente profesionalizados y especializados, por lo que EUXA invirtió en desarrollar métodos, protocolos, programas y tecnologías aplicables a los Servicios Sociosanitarios.

Es un servicio de atención permanente ya que se presta los 365 días del año durante las 24 horas del día. Tiene una cobertura de 40 metros desde donde se encuentra el terminal. Es un servicio gratuito (subvencionado por la Diputación de Lugo, la FEMP, el IMSERSO y la Xunta de Galicia), por tanto el usuario solamente abonará la llamada que realice a través del equipo de Teleasistencia, a coste de llamada local.

Consiste en un sistema de telecomunicación bidireccional, manos libres, que permite poner en contacto al usuario que se encuentra en su domicilio, mediante la pulsación de una unidad de control remoto que lleva constantemente, y un Centro de Atención que cuenta con los medios tecnológicos y los profesionales

adecuados para poder atender dicha llamada. Desde el Centro de Atención, se movilizarán los recursos necesarios para la resolución del problema, que podrá solucionarse desde el mismo Centro de Atención.

Por su amplitud de horario, las 24 horas del día todos los días del año, puede ser complementario del Servicio de Ayuda a Domicilio y de otros que se presten en el entorno de las personas a las que va dirigido, garantizando una atención y apoyo permanentes ante emergencias, crisis de soledad o cualquier otra circunstancia que precise de atención.

Este servicio se complementa con las agendas del usuario, que permiten recordarle determinadas actividades o hábitos que debe realizar de forma esporádica o periódica (toma de medicamentos, visita al médico, cumpleaños, etc.).

Además de las llamadas que realizan los usuarios desde su domicilio, el Centro de Atención contactará periódicamente con los mismos con el fin de realizar un seguimiento permanente, mantener actualizados sus datos e intervenir si las circunstancias lo aconsejan.

Objetivos de la teleasistencia domiciliaria

- Contribuir a que las personas mayores y/o discapacitadas permanezcan en su domicilio.
- Mejorar la calidad de vida de aquellos que con avanzada edad, discapacidad funcional, aislamiento social y/o parcial dependencia de terceros, desean seguir permaneciendo en su entorno habitual, evitando con ello los grandes costes personales, sociales y económicos que el desarraigo del medio conlleva.
- Facilitar el contacto con el entorno socio-familiar.
- Asegurar la intervención inmediata ante crisis personales, sociales o de salud, proporcionando seguridad y movilizando los recursos necesarios y así evitar ingresos innecesarios en Centros Residenciales.

Usuarios de teleasistencia

Los usuarios del servicio serán las personas mayores y las personas discapacitadas en situación de riesgo psicosocial o físico, que vivan solas o que permanezcan parte

Espacio de publicidad

del día solas. También podrán ser usuarios aquellas personas que, aunque convivan con otras, presenten las mismas características de edad o discapacidad. Además, deberán tener las necesidades básicas de vivienda, alimentación e higiene personal y del hogar cubiertas. También es necesario que dispongan de una línea telefónica contratada y de suministro eléctrico.

No podrán ser usuarios:

- Aquellas personas con enfermedades mentales graves, incluidas las demencias, dado que el manejo del sistema requiere de cierto nivel de comprensión y discernimiento.
- Aquellas personas con deficiencias notorias de audición y/o expresión oral, ya que el sistema se basa en la comunicación verbal entre el usuario y el centro de atención.

El servicio de Teleasistencia domiciliaria irá destinado, de forma prioritaria, a las personas que reuniendo los perfiles comentados al principio, se encuentren en alguna de las situaciones siguientes:

- Situación de temor y angustia motivados por el aislamiento social y/o desarraigo.
- Situación de riesgo por avanzada edad, discapacidad o enfermedad.
- Situación de aislamiento y desarraigo geográfico y/o social.

Tipos de usuarios

Tendrán la condición de usuarios las siguientes personas:

- a. El Titular del Servicio de teleasistencia domiciliaria: dispone del terminal de usuario y de la unidad de control remoto. Reúne todos los requisitos para ser usuario.
- b. El usuario con unidad de control remoto adicional: Es la persona que, conviviendo con el titular del servicio, reúne los requisitos para ser usuario del servicio. Dispondrá de una unidad de control remoto adicional para su uso exclusivo.
- c. El usuario sin unidad de control remoto: Es la persona que, conviviendo con el titular del servicio y necesitando las prestaciones y atenciones que este proporciona, carece de capacidad física, psíquica

o sensorial para poder solicitar por sí mismo esa atención. Este usuario debe ser dado de baja cuando sea el titular, salvo que pase a depender de otro usuario titular con el que también conviva.

Centro de atención - profesionales de Teleasistencia

El centro de atención podrá estar ubicado fuera del ámbito territorial correspondiente a las Entidades Locales firmantes del/los convenio/s y en el que se van a prestar los servicios contratados, siempre que el coste de la llamada para el usuario no supere el precio de una llamada telefónica local, y que, en el ámbito territorial en el que se va a prestar el servicio, la empresa/entidad disponga de una oficina y del personal que se señala más adelante, con la excepción del responsable del centro de atención y operadores.

Para la prestación del servicio, la empresa/entidad contratará, al menos, con el siguiente personal contratado:

- Un responsable del proyecto: su función principal consistirá en la relación continua y de coordinación con el responsable técnico del proyecto provincial de la Administración Local, con el fin de lograr una adecuada implantación y desarrollo del servicio, tanto en calidad como en volumen de usuarios. Poseerá titulación académica universitaria, y experiencia profesional en servicios sociales, especialmente en proyectos de intervención con personas mayores, así como en conocimiento y manejo de recursos.
- Un coordinador de zona: cuando se establezcan distintas zonas en un mismo ámbito territorial, la empresa/entidad estará en la obligación de asignar un coordinador en cada una de estas áreas, como se ha indicado, si superan los 100 terminales de usuarios en las mismas. En coordinación y bajo la dependencia del responsable del proyecto, los coordinadores de zona asumirán las tareas de recogida y actualización de datos de usuarios y recursos, de familiarizar al usuario con su sistema, de velar por el correcto mantenimiento de las instalaciones y equipos de usuarios. Estas funciones serán realizadas por el responsable del proyecto cuando no existan coordinadores de zona. El perfil profesional de los coordinadores será similar al del responsable del proyecto.

- El responsable del centro de atención: velará por el correcto funcionamiento de todo equipo técnico, así como por que la atención de alarmas y llamadas se realice de forma inmediata y adecuada, poniendo especial atención en que el usuario reciba siempre un trato cordial y se movilicen, si es necesario, los recursos propios o ajenos que la situación de emergencia requiera. Estará en conexión permanente con el centro de atención a través del emisor - receptor de radio y teléfono portátil. Se valorará su experiencia en la gestión de programas de emergencia social y sanitaria.
- Operadores: son los encargados de recibir en primera instancia las alarmas y llamadas, interviniendo según instrucciones y protocolos establecidos, solicitando la intervención directa del responsable del centro cuando por su complejidad no puedan o no sepan resolver la situación por sí mismos. El número mínimo de operadores por centro de atención será de 5. Deben poseer una buena capacidad de comunicación y percepción, rapidez de razonamiento, serenidad y transmitir seguridad al comunicar las pautas de actuación.
- Nombre del médico de cabecera y el teléfono, Centro de Salud correspondiente, hospitales en los que fue ingresado, número de teléfono de ambulancias de la zona.
- Recursos propios: personas que vivan cerca del usuario y que estén en posesión de una copia de la llave de la casa de éste.
- Datos de la vivienda.
- Otros datos.

Protocolo de actuación ante incidencias

Cuando el usuario provoca una alarma por pulsación, bien de la unidad de control remoto (pulsera o colgante), o bien del terminal de Teleasistencia, los operadores del Centro de Atención son los encargados de atender de forma inmediata la llamada. En ese momento aparecen en la pantalla del equipo informático todos los datos del usuario, así como un índice de ayuda (activación opcional) que sirva de apoyo al operador siempre que lo necesite, recogiendo procedimientos de actuación ante cualquier incidencia psico-social, sanitaria y doméstica.

Las incidencias se pueden catalogar en:

Sanitarias: enfermedad, caída, ahogo, mareos, hemorragia, etc.

Psico-sociales: ansiedad, angustia, soledad, problemas familiares, demencia, acompañamiento de otra persona.

Domésticas: siniestros, problemas con el suministro eléctrico, etc.

Técnicas: primera instalación, seguimiento, agenda.

El procedimiento general a seguir por EUXA SERVICIOS SOCIOSANITARIOS ante cualquier tipo de incidencia, es el siguiente:

NIVEL 1: una vez recibida la alarma a través de la central receptora, se procederá a:

1. Identificar al emisor de la alarma (aparecen en la pantalla del software los datos específicos de dicho usuario).
2. Contactar telefónicamente con el usuario, informándose lo más ampliamente posible del tipo y gravedad de la incidencia.

Datos de los usuarios

En el expediente que realiza el Trabajador/a Social de Atención Primaria o Centro de Salud del municipio donde esté empadronado el usuario, tienen que constar como mínimo los siguientes datos para luego introducirlos en el programa informático Tele 24, para que cuando el usuario provoque una alarma de inmediato aparezcan sus datos:

- Identificación: nombre, apellidos, domicilio, fecha de nacimiento, estudios, etc.
- Datos de convivencia: personas que conviven con el usuario.
- Características o circunstancias de interés: datos relevantes sobre su estado de salud o cualquier aspecto a destacar.
- Datos de salud: diagnóstico clínico, tratamiento, control de esfínteres, alergias, etc.
- Datos sobre asistencia sanitaria: número de la Seguridad Social o seguro privado.

3. Prestar atención psicológica de primera instancia, a través de la línea telefónica, desde el Centro de Atención.

A partir de la información recogida y la reacción del usuario, se determinará si finaliza la atención o si es necesario pasar al segundo nivel:

NIVEL 2: entrará en funcionamiento en los siguientes casos:

1. El Centro de Atención no ha podido mantener contacto con el emisor de la señal de alarma.
2. El Centro de Atención ha contactado con el emisor de la alarma y considera necesario la intervención.

Se pondrá en contacto con los recursos sociales, civiles, sanitarios o de emergencia que pudieran dar respuesta a la incidencia planteada, así como con los recursos propios y personas de contacto para apoyarle en su propio domicilio e informarles de la situación que se ha producido.

NIVEL 3: se trasladará al usuario a un centro especializado en la atención del tipo de incidencia específica que le afecte. El tercer nivel y la atención finalizarían con el ingreso del usuario en el Centro especializado o con el traslado de nuevo a su domicilio.

Desde el Centro de Atención los operadores realizarán las llamadas de seguimiento necesarias al usuario hasta que la situación se normalice.

En el procedimiento general de actuación, siempre que se trate de una emergencia psico-social, sanitaria y doméstica, se realizará un parte de incidencias que se facilitará a los responsables de las Entidades Locales que lo requieran de forma que puedan conocer el proceso que se ha seguido para resolver la incidencia producida, y el estado en que se encuentra cada una de las personas atendidas. Asimismo, se remitirá un informe mensual a dichos responsables, que recogerá todas las inci-

dencias que se hayan producido durante el mes.

Seguimiento del servicio

Desde el centro de Atención, los operadores mantienen un contacto periódico con los usuarios del servicio. Las llamadas de seguimiento se realizarán como mínimo mensualmente, salvo en aquellos casos en que se deba realizar con mayor frecuencia por circunstancias personales del usuario, que se llevará a cabo hasta que se normalice la situación.

Los avisos de agenda se realizan con la periodicidad requerida. Estos avisos programados en el software son solicitados bien por el usuario (medicación, consulta médica, despertador, etc.) o bien por iniciativa de la empresa para recordarle ciertas actividades (felicitación de cumpleaños, interesarse por su salud, etc.).

Tanto la instalación y el mantenimiento como el servicio, es gratuito para los usuarios.

Dónde solicitar el servicio de Teleasistencia

El Servicio de Teleasistencia Domiciliaria se solicita en cualquier Ayuntamiento de la provincia de Lugo que esté adherido al Convenio. También se puede solicitar en algunos Centros de Salud.

Lecturas recomendadas

1. MINISTERIO DE ASUNTOS SOCIALES, INSERSO.FEMP (1994). *Programa de Teleasistencia Domiciliaria*.
2. MINISTERIO DE ASUNTOS SOCIALES, INSERSO.FEMP (Octubre 1999). *Normas Generales del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria*.
3. EULEN SERVICIOS SOCIO-SANITARIOS (2004). *Memoria Informativa de los Servicios Sociales y Sanitarios*.