

oct. 29, 2024

*Abel Delgado, Director General de Tunstall España, nos habla del impacto de la soledad no deseada en la salud de las personas mayores y qué pueden aprender otros países del enfoque proactivo y preventivo de España, y sus beneficios tanto para la salud física como mental.*

La conexión social es vital tanto para nuestra salud física como para nuestro bienestar mental; se trata de algo universal, independientemente de nuestra edad, sexo, comunidad o cultura. Cuando no tenemos buenas conexiones sociales en nuestras vidas, nos sentimos solos/as y aislados/as y, a medida que envejecemos, corremos un riesgo mayor.

Diferentes [estudios](#) muestran que casi el 40% de las personas mayores de 65 años experimentan sentimientos negativos relacionados con la soledad, lo que puede dar lugar a un malestar psicológico que se manifiesta en forma de desesperación y sentimiento de vacío. En Tunstall España estamos viendo de primera mano cómo esto afecta directamente al bienestar físico y psicológico de las personas vulnerables.

Psicológicamente, la soledad es desgarradora y puede afectar incluso a la salud física de una persona. Esta puede desencadenar síntomas depresivos, agravar problemas de sueño, disminuir el funcionamiento cognitivo y aumentar el riesgo de desarrollar Alzheimer, así como agravar cualquier problema de salud mental existente ([National Library of Medicine](#)).

Cada día, nuestros centros de atención son testigos de primera mano de esta soledad. Por ejemplo, muchos de nuestros/as teleoperadores/as se refieren a un fenómeno común en el que las mujeres mayores, en particular, afirman que llamaron por error, que pulsaron accidentalmente su botón cuando intentaban abrir un frasco apoyándose en el pecho. Nuestros/as profesionales reconocen que esto es un indicio de que alguien pulsó el botón únicamente para tener una conversación.

Sin embargo, no tiene por qué ser así. Cuantas más conexiones sociales tenga una persona mayor, la protección contra la soledad y del desarrollo de condiciones neurológicas como la demencia también será mayor. Y este es nuestro enfoque para abordar el problema de la soledad no deseada en España.

Dado que las personas mayores tienen por naturaleza un mayor riesgo de aislamiento social, podemos esperar que el número de quienes sufren soledad aumente a medida que nuestra población envejece. Las metodologías proactivas y preventivas desempeñan un papel en la mitigación de la soledad, como lo demuestran algunos programas implantados en España.

Entonces, ¿qué papel juega la atención proactiva y preventiva en el futuro de la salud y los cuidados?

#### **Identificación y apoyo a las personas más vulnerables en España**

De acuerdo con la [Organización Mundial de la Salud](#), 1 de cada 4 personas mayores sufre aislamiento social. De hecho, la ONU y la OMS han reconocido que el aislamiento social y la soledad son problemas prioritarios de salud pública: quienes no tienen conexiones sociales tienen un mayor riesgo de padecer no solo de problemas de salud mental como la ansiedad y la depresión, sino también de enfermedades físicas como las cardiovasculares e ictus. En conjunto, la [Comisión de la OMS sobre Conexiones Sociales](#) informa que quienes carecen de conexión social tienen un mayor riesgo de muerte prematura.

Tunstall Healthcare opera a nivel mundial, y yo tengo la responsabilidad de todas nuestras operaciones en España, ya que es uno de los países con las tasas de envejecimiento más altas a nivel internacional, con una [representación del 20%](#). Según las proyecciones del [Instituto Nacional de Estadística de España](#), para 2040, esta cifra podría aumentar a más del 27% de la población total, lo que equivaldría a más de 14,2 millones de personas mayores.

El envejecimiento a menudo conlleva una reducción de las redes sociales, ya sea debido a que los hijos/as y otros familiares viven lejos, la pérdida de amigos por enfermedad o fallecimiento relacionados con la edad, e incluso un declive en la salud y el bienestar de la persona. Todos estos factores pueden obstaculizar la actividad de las personas y restringir su participación en la comunidad local. Esto puede ocurrir en cualquier parte, pero puede darse aún en las [zonas rurales](#), donde el aislamiento geográfico y la falta de infraestructuras pueden limitar las redes sociales. Lo más frecuente es que las personas mayores queden aisladas sin contacto con amigos, familiares ni seres queridos y esta falta de conexión con la familia y los amigos es una de las causas más comunes de la soledad, ya que las personas mayores se quedan sin apoyo inmediato ni sentido de comunidad.

#### **¿Cómo son los cuidados proactivos, predictivos y personalizados?**

El uso de tecnologías como la teleasistencia para ayudar a las personas mayores a vivir de forma independiente es una realidad en España y, la soledad es uno de los muchos problemas que podemos abordar con nuestro modelo de teleasistencia proactiva.

El servicio de teleasistencia es un programa preventivo esencial que se presta en todo el territorio para la detección de riesgos, dirigido principalmente a la población de edad avanzada. La mayoría de las personas que utilizan estos servicios en España tienen más de 80 años; en Tunstall España, esta cifra supera el 70%.

Tunstall España empezó a ofrecer [programas de atención proactiva](#) en 1994 y desde 2016 ofrece un modelo de atención personalizada. El servicio de teleasistencia en España combina la monitorización y la respuesta de la teleasistencia, coordina servicios de atención social y de terceros, y ofrece un contacto proactivo a través de llamadas salientes. En total, Tunstall España cuida a más de 300.000 personas usuarias.

En España, hemos implementado un modelo de atención proactiva y personalizada que nos permite anticiparnos a cualquier necesidad de cuidado a lo largo de la permanencia en el servicio de la persona usuaria y abordarla antes de que surja.

El modelo ha evolucionado, pasando de ser reactivo (responder a un incidente crítico, como una caída, en el momento en que se produce) a poner en marcha medidas proactivas para evitar que se produzca o reducir su gravedad e impacto potencial antes de que tenga lugar.

Dando un paso más, hemos desarrollado la capacidad de personalizar nuestro apoyo, adaptándolo a las necesidades específicas de cada persona. Utilizamos los datos que recopilamos a lo largo del tiempo para predecir cuándo podrían ocurrir ciertos incidentes. Conociendo los signos de alerta con anticipación, podemos intervenir y aplicar medidas preventivas. Por ejemplo, podemos identificar la soledad, entre otros problemas de salud física y mental, y mitigar el impacto posterior que puede tener en la vida de una persona usuaria.

En España, el sistema se enfoca en tres áreas: la monitorización de la actividad de la persona usuaria en el hogar, su propia percepción de su salud y la observación de sus rutinas o hábitos de comportamiento. A partir de ahí, empleamos estrategias y la tecnología para detectar anomalías en las rutinas que puedan presentar riesgos, incluyendo el riesgo potencial de experimentar soledad no deseada.

En lo que respecta a la detección de la soledad, se consideran factores de riesgo la edad, vivir solo/a, el apoyo social percibido y la participación social. Si se detecta alguno de estos factores, se evalúan los sentimientos de soledad usando la [escala de soledad de Jong Gierveld](#), que también ayuda a diferenciar el tipo de soledad que experimenta cada persona. Esto garantiza que la prestación del servicio se dirija siempre a quienes más lo necesitan, prestando así un nivel de cuidados personalizado, adecuado y acordado.

Como medidas de atención proactiva, entre otras, nuestros equipos de teleoperadores/as realizan llamadas salientes para verificar el estado de las personas usuarias y emitir recordatorios diarios sobre la toma de medicamentos o citas médicas, por ejemplo. Esto no solo ayuda a abordar la soledad, sino que también proporciona un nivel de atención personalizada, una forma de construir relaciones y un sentido de comunidad. Este servicio integrado puede coordinar recursos y utilizar tecnologías avanzadas para mejorar la participación social de una persona, permitiéndole mantener y participar en redes sociales, con el personal de Tunstall convirtiéndose en parte de esa red social.

#### **Conectar con otros/as desde la comodidad del hogar**

Uno de los gobiernos regionales más grandes de España está implantando una nueva iniciativa para acercar el servicio a las personas usuarias, incorporando tecnologías digitales avanzadas en su vida diaria. La idea es que las personas se conecten a través de videollamadas grupales, organizadas y gestionadas por profesionales de los cuidados.

Históricamente, los dispositivos más comunes utilizados para lograr esto han sido tabletas digitales o teléfonos inteligentes, pero estos tienden a ser un desafío para las personas con dificultades visuales y auditivas, sin mencionar a aquellas personas que no tienen suficientes habilidades digitales para hacer uso de estos dispositivos.

Por este motivo, Tunstall ha propuesto una solución tecnológica que convierte el televisor convencional de la persona usuaria en un dispositivo interactivo que la acerca a amigos, familiares y personas cuidadores a través de una videollamada desde la comodidad de su propio hogar. Así, disponen de una conexión inmediata con la comunidad en general a través de una llamada grupal o una conversación entre la persona y un profesional de la salud de forma accesible y no intrusiva. Con el desarrollo de este sistema, se ha creado un programa de participación comunitario que reúne a más de 500 personas a través de un espacio virtual, donde pueden conectarse con personas en situaciones similares o en otros entornos de cuidados con circunstancias similares.

El objetivo principal del proyecto es promover el bienestar y reducir la soledad, lo que se consigue al aumentar las conexiones con otras personas, promoviendo la autonomía personal, manteniendo una vida activa en la vejez y participando en la comunidad.

En diversas ciudades de España, se ha implementado un proyecto de colaboración en red en asociación con organizaciones de voluntariado, donde la teleasistencia tiene el papel de identificar el riesgo de soledad y derivar a aquellas personas que necesitan ayuda para fortalecer su red social, participar en actividades comunitarias y acceder a recursos, así como para aquellos/as que no pueden salir de sus hogares o que necesitan acompañante.

La soledad y el aislamiento social son grandes amenazas para las personas mayores en todo el mundo. Conectar a las personas con otras de ideas afines a nivel comunitario ayudará a aliviar estos desafíos. En definitiva, el servicio de teleasistencia en España se establece como un agente clave en la detección y prevención de riesgos que afrontan las personas a las que atiende, mostrando un alcance significativo y una amplia capacidad de respuesta. Como resultado, las personas usuarias experimentan un aumento de autoestima, contribuyendo a una mejor percepción de salud emocional. De media, aumentamos la permanencia en el servicio de 4 años a casi 5,5, lo que sugiere que las personas usuarias están más felices y tienen mayor independencia en sus hogares durante más tiempo. Esto no solo beneficia a las personas usuarias, sino también a los sistemas sociosanitarios en general, que se benefician económica y operativamente cuando las personas se pueden mantener en casa de forma independiente durante más tiempo, en lugar de tener que institucionalizarlas.

Culturalmente, el servicio es cada vez más reconocido entre la población como un recurso esencial para un envejecimiento activo y saludable. A su vez, se reduce la brecha digital, incorporando a aquellas personas que actualmente están excluidas en la era digital.

La soledad no es solo un sentimiento, es una crisis sanitaria. Con la teleasistencia predictiva integrada en las redes y sistemas de apoyo apropiados, podemos luchar contra el aislamiento, promover la conexión social y fomentar una buena salud, mejorando la calidad de vida de todas las personas.

*Texto traducido y adaptado de su versión original en inglés*