

dic. 3, 2020

**Alimarket Sanidad y Dependencia: ¿Qué visión tiene de la teleasistencia a mayores en España en la actualidad?**

**Mar Entrambasaguas:** España es referente en teleasistencia a nivel mundial. Es uno de los países más avanzados, ya que en muchos países aún se entiende la teleasistencia como un servicio exclusivamente basado en la tecnología y puramente reactivo. En España ya hemos avanzado dos etapas más, evolucionamos del servicio reactivo al preventivo proactivo. Luego, desde Tunstall Televida impulsamos un nuevo modelo de servicio personalizado a las necesidades de cada persona usuaria. Este modelo está plenamente implementado y con éxito en los diferentes servicios de teleasistencia públicos que la compañía gestiona en España.

Y ahora, trabajamos hacia una teleasistencia predictiva que, con las posibilidades que nos ofrece la digitalización de la tecnología de teleasistencia y combinada con tecnología de salud digital, nos permitirá llevar a cabo uno de los mayores avances de la historia de este servicio.

**A.S.D.: ¿Qué repercusión ha tenido la pandemia en el sector?**

**M. E.:** La irrupción de la pandemia supuso una situación excepcional, que no conocíamos hasta el momento. En Tunstall Televida, adaptamos las características del servicio de teleasistencia, esencial para esas personas mayores y/o dependientes que estaban en sus hogares, muchas de ellas en soledad. Así, los servicios públicos de teleasistencia que gestionamos en Tunstall Televida en España no se interrumpieron en ningún momento, siendo un gran apoyo y desahogo para los teléfonos de emergencias sanitarias de los territorios en que cuentan con nuestro servicio de teleasistencia.

En la evolución del crecimiento del servicio ha habido un estancamiento ya que el número de bajas se ha mantenido, con un incremento en los meses de marzo y abril, pero a pesar de la demanda, muchas solicitudes se encuentran en espera de aprobación por los servicios sociales ya que el acceso al servicio se realiza mayoritariamente de manera presencial en los centros de servicios sociales que, en su mayoría, combinan el teletrabajo con el trabajo presencial y están desbordados con las múltiples necesidades de la población derivadas de la crisis sanitaria y económica. Si a esto unimos que los potenciales usuarios han reducido sus salidas, nos encontramos con un serio problema que afecta a las personas más vulnerables ante el virus. Es urgente adoptar medidas para llegar de forma directa a las personas en sus domicilios y eliminar las barreras burocráticas de acceso a un servicio imprescindible en un entorno Covid.

En lo que respecta a la salud digital, se ha comprobado también que los cuidados no presenciales, la gestión remota de pacientes y la telemonitorización domiciliaria han llegado para quedarse. Las herramientas y sistemas de salud digital han tomado una importancia crucial para la vigilancia de la salud de muchas personas con enfermedades crónicas sin tener que moverse de su domicilio. Esto supone la prestación de un servicio efectivo y seguro, tanto para pacientes como para profesionales sanitarios, garantizando un abordaje proactivo y preventivo.

**A.S.D.: ¿Cree que supondrá un punto de inflexión en la atención a personas mayores e impulsará los servicios de teleasistencia?**

**M. E.:** Sin duda. La teleasistencia ya está afianzada en nuestra sociedad como un servicio esencial para muchas personas mayores y dependientes, sus familias y sus cuidadores/as. Y en esta pandemia se ha convertido en un servicio imprescindible, ya que ha sido el único que se ha mantenido de forma ininterrumpida durante todo el periodo de confinamiento manteniendo a las personas en contacto con su entorno y su comunidad.

Por ello aplaudimos la propuesta del Gobierno, a través del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, para convertirlo en un derecho subjetivo para todas las personas en situación de dependencia, salvo aquellas que inevitablemente deben ser atendidas en un centro residencial. El futuro del servicio es ya imparable. Con la ayuda de la tecnología digital se augura una amplia respuesta en el mantenimiento de la autonomía y el estilo de vida de las personas que atiende y, como no, de su seguridad personal.

**A.S.D.: ¿Qué comunidades o provincias considera que han avanzado más en la implantación de servicios de TAD?**

**M. E.:** En general, en España se ha avanzado muchísimo en materia de teleasistencia. Por ello se ha convertido en un referente a nivel internacional. Desde Tunstall Televida, hemos innovado con un modelo propio de servicio de teleasistencia personalizado, adaptado a las necesidades de cada persona, en el que se considera uno de los mayores avances del sector en los últimos años. Y lo hemos implantado con éxito en territorios como Castilla-la Mancha, Euskadi, Murcia, la mayoría del territorio en Catalunya, en parte de Andalucía y de forma muy reciente en el Ayuntamiento de Madrid. En estos territorios, la teleasistencia está en el máximo nivel internacional, tanto en prestación de servicios como en estándar de calidad.

**A.S.D.: ¿Qué conclusiones principales extrajo la compañía del informe “El Potencial Transformador de la Teleasistencia”, que presentó el pasado verano?**

**M. E.:** El estudio presentado por Tunstall [“El potencial Transformador de la Teleasistencia”](#) demuestra la elevada satisfacción de las personas usuarias y sus familias y el impacto en costes para la administración. Así, el estudio muestra que la movilización de recursos públicos, tanto sociales como sanitarios, se reduce en un 36%.

Además, incrementa el tiempo de permanencia de las personas usuarias del servicio en el hogar en 1,5 años para todas las personas que causaron baja en el periodo del estudio (2011/2017) y en 2,18 años para los que ingresaron en un centro residencial, de modo que la media de necesidad de ingreso residencial se reduce para ellas en 8,6 meses, un tiempo que si lo multiplicamos por el coste medio de una plaza residencial supone un importante ahorro de costes para el Estado. De este modo, el estudio demuestra el impacto de la teleasistencia en el uso de recursos y cómo este servicio está ayudando a las personas mayores a incrementar su autonomía y permanecer durante más tiempo en su entorno social y comunitario.

**A.S.D.: ¿Cómo pueden aplicarse dichos resultados a nuestro país?**

**M. E.:** En España se registra un doble impacto positivo. A los beneficios de la respuesta reactiva del servicio se le suman los que se obtienen de la aplicación de un modelo de servicio proactivo y de atención personalizada. Cabe destacar que prácticamente la totalidad de las personas usuarias (un 96%) manifiestan haber incrementado su percepción de seguridad tras incorporar la

teleasistencia a sus vidas, así como 3 de cada 4 (76%) destacan una mayor percepción de autonomía.

En lo que respecta a tranquilidad, el 98% de personas usuarias y del entorno familiar consideran que la teleasistencia aporta una mayor percepción de tranquilidad.

Por otro lado, no se trata solo del tipo de tecnología, sino de cómo se usa dicha tecnología. Es decir, la tecnología tiene un papel crucial en la respuesta de España a las necesidades de las personas mayores y/o dependientes, sus familiares y personas cuidadoras. En el marco de la Covid-19 ha proporcionado un apoyo extra a aquellas personas que lo necesitan en sus propios hogares.

En muchos casos, el servicio ha sido su única relación con el exterior con un contacto de persona a persona y ha velado tanto por su bienestar como por aportar toda aquella información actualizada sobre la evolución del virus y las medidas sanitarias a tomar para prevenir contagios. A la vez, hemos detectado aquellos casos entre las personas usuarias en que las necesidades más básicas no estaban cubiertas, que ha permitido que los servicios sociales de los servicios de teleasistencia públicos que gestionamos en España hayan podido actuar con celeridad para dar respuesta a estas situaciones.

#### **A.S.D.: ¿Observan muchas diferencias en la implantación de la teleasistencia en España respecto a otros países?**

**M. E.:** En la mayoría de países a nivel global, el servicio de teleasistencia se entiende como un servicio basado exclusivamente en tecnología, de respuesta reactiva, puramente de atención de emergencias. En España, hemos ido dos pasos más allá, hemos usado la tecnología como base para evolucionar el servicio convirtiéndolo en una respuesta preventiva y personalizada para mejorar la vida de las personas y mantener su autonomía. Y, actualmente, estamos trabajando en ofrecer un servicio predictivo, que pronto podremos presentar al sector.

España se ha convertido en un modelo a seguir para muchos países a nivel internacional. De hecho, actualmente el modelo de servicio de Tunstall Televida en España se está replicando en países como el Reino Unido y los Países Bajos, que se han interesado en conocer el funcionamiento, las prestaciones y los beneficios para el bienestar, la seguridad y la autonomía de las personas usuarias.

#### **A.S.D.: ¿Cuáles son las ventajas de la teleasistencia para las personas mayores usuarias?**

**M. E.:** El servicio de teleasistencia ofrece atención profesional, las 24 horas del día, los 365 días del año, proporciona seguridad, compañía y apoyo a la persona usuaria y sus familiares, en su entorno habitual, pero es también una potente herramienta de detección de riesgos y, por tanto, un servicio eminentemente preventivo, mantiene en contacto a la persona con su comunidad y tiene una alta capacidad de coordinación con otros recursos públicos. Y lo hace combinando tecnología básica y avanzada con un centro de atención activo las 24 horas del día, con una respuesta rápida que minimiza las consecuencias de una posible emergencia y proporciona tranquilidad tanto a las personas usuarias como a sus familiares.

También monitoriza cambios en la actividad diaria, proporcionando un apoyo proactivo y ayudando a planificar con mayor éxito las acciones de cuidado. Cabe destacar que el servicio de teleasistencia está conectado permanentemente con los recursos de la comunidad, tanto servicios sociales, servicios de emergencias, etc. como con los propios de la persona usuaria: familiares, personas de contacto, etc. para actuar en cualquier situación.

Todo ello solo es sostenible económicamente hablando con la aplicación de un modelo de servicio de atención personalizada que permite asignar intensidad, tecnología y programas complementarios, en función de las necesidades de cada persona usuaria, logrando al mismo tiempo una mayor autonomía, seguridad y tranquilidad, tanto de la propia persona usuaria como de su entorno más cercano. Mucha gente desconoce la teleasistencia y siguen confundiéndola con domótica o, peor aún, con la telealarma de los años 90, nos gusta preguntar si saben qué y quiénes hay detrás del botón.

#### **A.S.D.: ¿Qué innovaciones ha introducido Tunstall Televida en el último año?**

**M. E.:** Tunstall Televida revisa e introduce mejoras continuamente en su modelo de servicio personalizado, que actualiza según los inputs que recibe tanto de las personas usuarias del servicio como de los clientes públicos de los que gestiona sus servicios de teleasistencia. Actualmente, por ejemplo, las administraciones públicas y Tunstall Televida están introduciendo en los servicios de teleasistencia, con acierto y cada vez más, el principio de accesibilidad universal. Así, es primordial poder dar un impulso a la accesibilidad, promover buenas prácticas en el sector y adaptar de forma progresiva las prestaciones de servicio y sus diferentes elementos, con el desarrollo de soluciones que favorezcan los criterios de accesibilidad sensorial, motora y cognitiva al servicio. Para lograrlo, Tunstall Televida fomenta e invierte esfuerzos en la investigación, la innovación y la colaboración público-privada entre empresas prestadoras, administración pública y organizaciones y asociaciones civiles expertas en cada materia, creando así un espacio común de creación y colaboración para proponer diferentes soluciones en materia de accesibilidad. Actualmente, la compañía y la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha están implantando criterios de accesibilidad universal en el servicio de teleasistencia castellanomanchego.

#### **A.S.D.: Además de su acuerdo con Qida, ¿esperan asociarse con otras compañías?**

**M. E.:** Tunstall tiene, desde siempre, una importante trayectoria de colaboración con socios, partner e incluso organizaciones civiles en todos los ámbitos, teleasistencia, tecnología y salud. Nuestra política colaborativa persigue buscar valor añadido y proporcionar a usuarios y clientes el mejor servicio.

#### **A.S.D.: Tras la reciente renovación de los contratos de TAD en Euskadi, en UTE con IMQ y GSR, y, en solitario, en Cartagena (Murcia) ¿a qué otras regiones esperan extender sus servicios?**

**M. E.:** El hito más importante de 2020 para Tunstall Televida ha sido la adjudicación del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria del Ayuntamiento de Madrid. La compañía presta el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria del Ayuntamiento de Madrid en los distritos de Hortaleza, Ciudad Lineal, San Blas Canillejas, Latina, Chamberí y Moncloa-Aravaca. El servicio prioriza la atención en función de la red de apoyo social con la que cuenta cada persona usuaria distribuyéndolas en tres niveles de riesgo: leve, moderado y severo. El servicio cuenta con una plantilla de más de 250 profesionales de diferentes perfiles profesionales: coordinadores/as de zona (trabajadores/as sociales), instaladores/as, técnicos/as de unidad móvil, teleoperadores/as, enfermeros/as, terapeutas

ocupacionales, psicólogos/as, etc.

**A.S.D.: ¿Prevén presentarse a otros concursos públicos formando Uniones Temporales de Empresas (UTE) con otras compañías del sector?**

**M. E.:** Como bien se apuntaba con anterioridad, en Euskadi prestamos betiON, el Servicio Público de Telesistencia del Gobierno Vasco, en UTE con IMQ y GSR. No se puede descartar ningún escenario de cara al futuro en otros proyectos de servicio de telesistencia.

*Fuente: Alimarket*