

mar. 4, 2021

L crisis sanitaria provocada por la COVID-19 se prolonga en el tiempo y no se prevé una solución definitiva de forma inmediata. Los efectos negativos de esta pandemia afectan a toda la población, pero de un modo especial a las personas mayores de 75 años que, en su mayoría, viven sentimientos de angustia y preocupación. Y esto, unido a la reducción de sus interacciones sociales, está afectando a su salud física y mental de una manera importante.

El servicio de teleasistencia ha demostrado ser esencial durante todo este tiempo. El único recurso social que se ha mantenido de forma ininterrumpida durante toda la pandemia y una herramienta muy importante para proporcionar información y tranquilidad y dar apoyo emocional. Además, desde la teleasistencia se han detectado situaciones de necesidad sin cubrir y ha facilitado el acceso a los servicios sanitarios a miles de personas mayores, colaborando también en la reducción de la tensión que se vive en nuestra sanidad. En un estudio realizado por Tunstall Televida y la Fundación Salud y Envejecimiento (UAB) sobre personas usuarias de teleasistencia, el 80 % de los participantes respondió que la teleasistencia les había dado “mucha” o “toda” confianza y seguridad en las semanas de confinamiento de la COVID-19.

Sin embargo, no se ha llegado con este servicio a las personas vulnerables, y dos son los motivos que lo impiden:

1. Los canales habituales de información del servicio, los servicios sociales y sanitarios, no están disponibles, ya que están sufriendo una importante tensión derivada de la pandemia y de su reflejo en la situación económica que viven muchas familias.
2. Los consejos de las autoridades sanitarias acerca de la reducción en las interacciones sociales y la exigencia de trámites burocráticos y presenciales para dar el alta dificultan el acceso al servicio.

Tunstall Televida está trabajando para poner en marcha un plan de acción que facilite y agilice el acceso al servicio de las personas más vulnerables ante el virus. Algunas de las acciones más destacadas que se contemplan en este plan de acción son las siguientes:

Proporcionar información del servicio de forma directa a las personas vulnerables

Se requiere utilizar otras vías de comunicación para hacer llegar a las personas mayores la importancia de disponer del servicio de teleasistencia y cómo acceder a él. A este respecto, el uso de la tecnología como mensajes de voz o de texto resultaría muy efectivo. Se ha comprobado que el 83 % de las personas que participaron en el estudio anteriormente mencionado, hicieron uso del teléfono móvil para enviar y recibir mensajes mediante aplicaciones habituales como WhatsApp. Por otro lado, el canal de mensajería más tradicional, como es la carta, sigue teniendo un importante impacto en la comunicación informativa para las personas mayores.

Impulsar los trámites de alta al servicio de teleasistencia vía online

En la situación actual, y más aún cuando nos referimos a uno de los colectivos más vulnerables en la pandemia, las personas mayores y/o dependientes, se recomienda reducir las gestiones burocráticas, sobre todo de aquellas que requieren presencialidad. En este sentido, es conveniente revisar la necesidad de requerir un informe médico o la valoración inicial del profesional de servicios sociales, ya que las autoridades sanitarias han dejado claro cuál es el perfil de las personas más vulnerables al contagio y, por tanto, las que requerirán disponer de un servicio que garantice su seguridad y su conexión con el entorno.

Además, es conveniente que, en la medida que sea posible, los trámites de alta al servicio de teleasistencia de potenciales personas usuarias, deben tramitarse vía online, a través de las plataformas web de gestión municipal habilitadas para tal efecto. Cuando esto no es posible, se debería organizar un sistema de citas concertadas y un proceso de información de trámites anticipado para que la persona resuelva el alta en una sola cita.

Finalmente, en los territorios en los que se ha facilitado el acceso y la información del servicio como recurso imprescindible en el actual entorno de inseguridad provocado por la pandemia, un número importante de personas mayores han podido acceder sin dificultad al servicio de teleasistencia.

Fuente: Balance Sociosanitario