nov. 29, 2024

La **teleasistencia** es un agente clave en la intervención ante **grandes catástrofes** y **crisis sociosanitarias** con las personas que atiende: personas mayores, personas con discapacidad y personas dependientes. La tecnología de base permite una conexión permanente con todas ellas. Por ello, nuestro protocolo de actuación especial, ampliado con la irrupción de la covid-19, fue activado recientemente en los servicios que gestionamos en Castilla-La Mancha y Murcia a causa de la **Dana**. Anteriormente, también había sido utilizado en el terremoto de Lorca en 2011 y en los atentados terroristas de Barcelona en 2017.

La teleasistencia dispone de **información vital sobre estos colectivos vulnerables**, como su grado de movilidad, aislamiento geográfico y nivel de apoyo social, tipo de discapacidad o dependencia, características de la vivienda y el entorno en el que viven, entre otros. Toda esta información puede ser de gran relevancia ante crisis como la vivida en Valencia y, en menor medida, en Castilla La Mancha, Andalucía y Murcia. Junto con esta información, también dispone de **vehículos y profesionales capacitados para una primera respuesta**, las unidades móviles repartidas por todo el territorio, que están a entera disposición de la entidad coordinadora de cualquier emergencia.

La capacidad de los servicios para contactar con las personas usuarias es también **un altavoz muy útil para que las autoridades puedan hacer llegar la información adecuada sobre actuación y prevención a las personas vulnerables**, además de tranquilizarlas y conocer de primera mano su situación. Para las personas mayores que no disponen de teléfono móvil, o incluso para aquellas que lo tienen, desde la teleasistencia se difunden los mensajes oficiales en un lenguaje claro a través de locuciones emitidas por el terminal, con sistema de verificación de la recepción del mensaje, lo que nos proporciona información de las personas que no lo han recibido y pueden ser objeto de una actuación especial.

Las actuaciones llevadas a cabo desde la teleasistencia continúan hasta la finalización de la crisis, e incluso pasada esta, con las personas más afectadas hasta asegurar su vuelta a la normalidad.

Para mantener activo este protocolo y el conocimiento de la utilidad del servicio, se tienen acuerdos de colaboración con los servicios de emergencias y las fuerzas de seguridad. En concreto, en Catalunya, Tunstall mantiene una reunión anual con el **Centro de Coordinación Operativa de Catalunya (CECAT)**, donde están presentes tanto los servicios de emergencia sanitaria como los de seguridad ciudadana.

Desde Tunstall queremos visibilizar el papel de la teleasistencia en este tipo de situaciones para que se cuente con este servicio público, como un recurso más a la hora de colaborar en la intervención y ayuda a las personas que se pueden ver afectadas en algún momento de su vida por alguna catástrofe.