

jul. 27, 2020

La COVID-19 ha planteado retos a todos los niveles. En este contexto insólito de crisis, la teleasistencia se ha reivindicado como servicio esencial, que se ha prestado de forma ininterrumpida durante estos meses, adaptándose continuamente a las necesidades y circunstancias especiales que se han generado día a día, especialmente en las semanas más críticas de la pandemia.

Un servicio que ha colaborado en gran medida a reducir el impacto del virus entre uno de los colectivos de más fragilidad ante la COVID-19: las personas mayores y dependientes, que son la razón de ser del servicio. La teleasistencia ha mantenido informadas a las personas usuarias sobre la evolución del virus, las medidas de prevención de contagio y los consejos y pautas de actuación que han remarcado las autoridades sanitarias.

En estas llamadas proactivas, se han detectado y derivado necesidades básicas que algunas personas usuarias no tenían cubiertas, así como aspectos especialmente delicados como situaciones de duelo sin despedida o riesgo de maltrato.

#### **Descongestión de los servicios de información y de urgencias en la pandemia**

Durante estos meses, la teleasistencia ha aliviado la presión de los sistemas sociales y sanitarios, contribuyendo a reducir el colapso de los teléfonos de emergencias sanitarias, con un contacto de persona a persona con las personas mayores y dependientes. Un contacto que, en muchos casos, era la única relación con el exterior de estas personas durante el confinamiento.

De este modo, ha sido el medio de contacto de referencia para las personas usuarias del servicio en la obtención de información sobre la pandemia y su prevención de contagio, para solucionar dudas sobre el confinamiento, etc.

Muchas personas que, con perfil de riesgo, necesitaban el servicio de teleasistencia como medida de seguridad y conexión con los recursos, por ello Tunstall estableció, como **medida provisional y de contingencia**, líneas telefónicas de contacto directo con el centro de atención, para aquellas personas mayores que no dispongan del servicio de teleasistencia. Así, se ha evitado el riesgo derivado, del desplazamiento de profesionales de teleasistencia al domicilio. Con esta acción de contingencia, estas personas pudieron disfrutar del servicio de teleasistencia y de sus prestaciones. Esta medida permitió reducir las visitas domiciliarias entre un 35% y un 60%, dependiendo del territorio, y minimizando así el riesgo de contagio tanto para las personas usuarias como en el caso de los y las profesionales del servicio.

Estos profesionales teletrabajaron para incrementar la frecuencia y el volumen de llamadas de seguimiento, fundamentalmente a las personas con síntomas o contagiadas y a las personas que vivían solas.

#### **Teleasistencia: los datos de los centros de atención tras un periodo ininterrumpido al cuidado de las personas usuarias**

Los servicios públicos de teleasistencia que gestiona Tunstall han vivido unos meses difíciles, pero aun así han prestado su servicio de forma ininterrumpida durante toda la pandemia.

En el mes de marzo, el número de emergencias gestionadas en los centros de atención se disparó entre un 24% y un 39%, según el territorio, respecto al promedio anual en una situación ajena a la crisis.

En los centros de atención, la gestión de las primeras semanas de pandemia se centró en la atención de llamadas entrantes y seguimiento con llamadas salientes de las personas usuarias que necesitaron más apoyo, ya sea por su situación de salud, social y de vulnerabilidad, como si fueron confinados o casos positivos en COVID-19.

Debido a la situación, los tiempos de atención de llamadas se vieron incrementados, sobre todo en la segunda quincena de marzo. Pero esta situación se controló con la dotación rápida de las herramientas necesarias para que el personal coordinador pudiera realizar seguimientos teletrabajando y mediante la creación un protocolo específico de actuación en la COVID-19 que se implementó con éxito. Esta línea de actuación, junto al esfuerzo, la dedicación y a la profesionalidad de todos los trabajadores y trabajadoras del servicio, incluida toda la estructura corporativa, han conformado una combinación que ha sido todo un éxito y que evitó la saturación del servicio en un momento crítico.

En el mes de abril, el tiempo medio de atención de llamada volvió a la normalidad. El centro de atención incrementó las llamadas emitidas entre un 30% y un 50%, según el territorio y en comparación con el mes de marzo. Este aumento se debe a la priorización de las llamadas entrantes durante las primeras semanas de marzo, de personas usuarias que solicitaban información sobre la COVID-19 o que necesitaban solventar dudas sobre ello, en la gran mayoría de los casos.

#### **El regreso a la “nueva normalidad”**

Una vez superado el estado de alarma, las personas que han contado con este servicio provisional están ya solicitando el alta al servicio de teleasistencia habitual, con el valor añadido que aporta la tecnología de teleasistencia de Tunstall, tanto en la gestión de las emergencias con celeridad como con las prestaciones eminentemente preventivas.

Además, desde el mes de junio, los coordinadores y coordinadoras de zona, que son la persona de enlace entre la persona usuaria y la administración pública que presta el servicio, han vuelto a realizar, siempre con todas las medidas de seguridad planteadas desde las autoridades sanitarias, las visitas de seguimiento a personas usuarias del servicio, dentro de la desescalada de la pandemia hacia la “nueva normalidad”. Cabe destacar que Tunstall ha publicado guías con medidas de seguridad y consejos postcovid, una dirigida a los y las profesionales y otra específica para personas usuarias del servicio de teleasistencia.

En estas visitas, los y las profesionales comprueban si las personas usuarias han visto cambiadas sus necesidades y, así, personalizar las prestaciones y la intensidad del servicio de teleasistencia. Se trata de un Plan de Atención Personalizada, que es

una de las bases del servicio de teleasistencia de Tunstall, que se ha convertido en referente internacional en la materia.

**Descargar el artículo de EntreMayores, [aquí](#)**