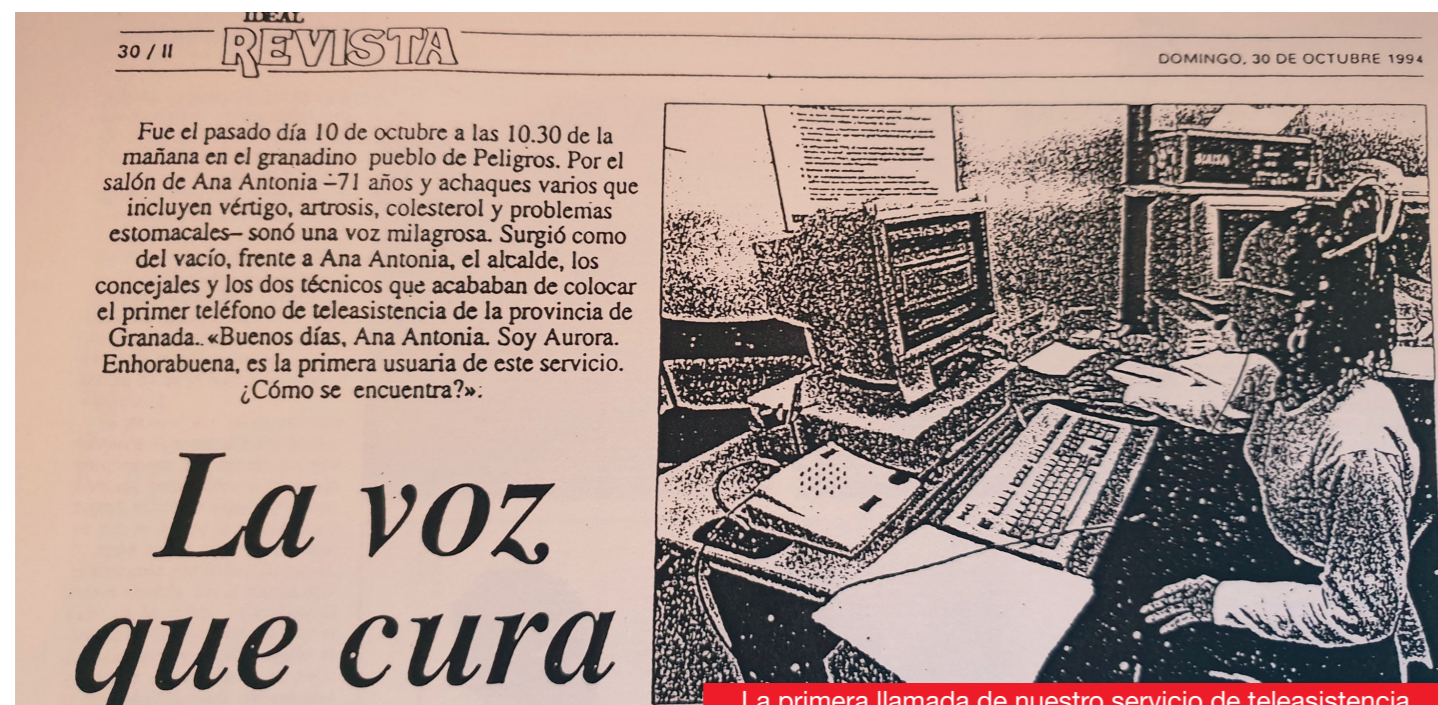


TUNSTALL TELEVIDA: el futuro de la teleasistencia desde 1994



La primera llamada de nuestro servicio de teleasistencia

10:30 horas de la mañana del 10 de octubre de 1994. En el pueblo granadino de Peligros, Ana Antonia, de 71 años, espera paciente en su casa la llegada de un técnico que le instalará el servicio de teleasistencia. La artrosis, el vértigo y algunos problemas estomacales provocan que no se sienta segura en casa, pero la trabajadora social de su Ayuntamiento le habló de un nuevo servicio que gestionaba la Diputación de Granada: "Tienes una medalla, un botón rojo, que si necesitas ayuda, lo aprietas y por este aparato hay personas que te atienden". Ese primer "aparato de teleasistencia" fue instalado por dos profesionales de lo que hoy día es Tunstall Televida, en presencia del alcalde de Peligros y varios concejales.

UN RECORRIDO POR LA HISTORIA

Parece que fue ayer, pero ya se cumplen 25 años desde que Televida asumiera la gestión del primer servicio de teleasistencia en España dentro del Marco IMSERSO/FEMP. Televida, ayer como hoy, confiaba en la tecnología Tunstall. "La implantación fue muy complicada, nadie sabía qué era la teleasistencia, el 60 % de las personas con perfil de usuario no disponía de línea telefónica, ni sabía cómo funcionaba un teléfono y esto era la base de funcionamiento del terminal de teleasistencia. Tuvimos que empezar por lo más básico: ir de pueblo en pueblo y de ciudad en ciudad para explicar en qué consistía el servicio y las ventajas que ofrecía, especialmente en las zonas rurales", afirma Mar Entrambasaguas, directora de Desarrollo Estratégico de Negocio en Tunstall Televida, que forma parte de la compañía desde su inicio, en 1994.

Desde entonces, la compañía ha seguido un camino de evolución constante, apostando por la innovación en el servicio y con un alto componente tecnológico. En este reportaje, repasaremos la trayectoria durante estos 25 años de vida de Tunstall Televida.

Primer impulso: un marco normativo del IMSERSO en 1994

En octubre de 1994, germinó la semilla de lo que actualmente es Tunstall Televida en España. El lanzamiento de un marco normativo por parte del IMSERSO fue el impulso necesario para desarrollar la teleasistencia en España. Y la compañía fue una parte importantísima, tanto en su inicio (evolución de telealarma a teleasistencia), en el que la Diputación de Granada fue pionera en acogerse a este servicio ya regulado y Tunstall Televida resultó adjudicataria de ese primer concurso público en España, como en la trayectoria

de desarrollo y los avances del servicio durante todos estos años. Y así hasta hoy, momento en el que el modelo de servicio de teleasistencia de Tunstall Televida es un modelo de éxito, referente a nivel internacional.

En sus primeros 10 años de actividad, la compañía impulsó la extensión del servicio en Andalucía, gestionando otros contratos tanto con Diputaciones provinciales como grandes Ayuntamientos, se extendió en la Región de Murcia con el Ayuntamiento de la ciudad a la cabeza y por la Ciudad de Melilla.

Fue en 2004 cuando Tunstall Ibérica, filial española del grupo Tunstall Healthcare, líder en innovación en fabricación de equipos de teleasistencia a nivel mundial, compró una parte de la división de teleasistencia de Televida, logrando en 2005, entrar en Catalunya, asumiendo el Servicio Local de Teleasistencia de la Diputación de Barcelona, y un año más tarde, la Diputación y el Ayuntamiento de Girona, servicios que aún gestiona a fecha de hoy, renovando la confianza de sus clientes a lo largo de estos años.

En el año 2010, la empresa cambió su denominación a Televida Servicios Sociosanitarios. Ese año obtuvo la confianza del Instituto Murciano de Asuntos Sociales (IMAS) dependiente de la Comunidad Autónoma para gestionar el primer contrato de atención exclusiva a las personas en situación de dependencia y a sus cuidadores. La compañía consolidó el liderazgo en el sector de la teleasistencia a partir de ese momento, con la adjudicación de los servicios de teleasistencia del Gobierno Vasco en Euskadi, el Ayuntamiento de Barcelona, la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y los Ayuntamientos de Lleida y Reus.



Primera central de Teleasistencia en Cataluña

2013: El Grupo Tunstall Healthcare adquiere Televida Servicios Sociosanitarios y se convierte en Tunstall Televida

En el año 2013, llegó un momento clave en la historia de la compañía. Tunstall Healthcare, líder en innovación y fabricación de equipos de teleasistencia a nivel mundial, y Televida Servicios Sociosanitarios, líder en prestación de servicio en España, unieron fuerzas para operar como única marca en España, bajo la denominación "Tunstall Televida".

El grupo británico Tunstall Healthcare adquirió el 100% de Televida Servicios Sociosanitarios y se convirtieron así en la única compañía a nivel internacional que combinaba la innovación y fabricación de la tecnología (Tunstall) con la experiencia y *know how* en la prestación de servicio a lo largo de más de 14 años en España (Televida).

En los siguientes años, hubo hasta dos ciclos de licitaciones y Tunstall Televida renovó la confianza de todos sus clientes hasta la fecha de hoy, en la que atiende más de 320.000 personas en todo el territorio español.



Lifeline 3000 - Terminal domiciliario 1995-2000

EL MODELO DE SERVICIO Y SU EVOLUCIÓN

Modelo de colaboración público-privada, clave en el éxito y en la evolución de la teleasistencia

Tunstall Televida ha contribuido a la mejora constante y a la evolución del servicio de teleasistencia en España, que otros países a nivel internacional están replicando. Pero este trabajo no hubiera sido posible sin un modelo de colaboración público-privada de éxito con las administraciones titulares de los servicios públicos de teleasistencia, que facilita la mejora de la calidad del servicio, en un trabajo en equipo entre la compañía y la administración. "El éxito de la colaboración público-privada se debe a la estrecha relación con nuestros clientes. Nosotros entendemos sus necesidades, su lógica y ellos entienden las nuestras y, de esta forma, el modelo de colaboración público-privada se ha convertido en una de las razones de ser del servicio de teleasistencia, con responsabilidad y riesgo compartidos, suma de conocimientos y sinergias que redundan en el know-how y tienen como resultado un servicio de alto valor añadido, con altos niveles de calidad y exigencia. Todo ello influye claramente en un impacto positivo en la seguridad y la tranquilidad de las personas que atiende y de sus familiares", asegura Abel Delgado, consejero delegado de Tunstall en el sur de Europa.

Tal es así, que el mejor de los reconocimientos ha llegado por parte de las personas usuarias: el servicio de teleasistencia es el servicio público mejor valorado por parte de las personas usuarias en la mayoría de territorios en los que Tunstall Televida y las administraciones titulares del servicio han apostado por este modelo de colaboración público-privada.

El desarrollo de un modelo propio de servicio: la Respuesta Eficiente en Teleasistencia (RET)

Tunstall Televida nunca ha dejado de trabajar para la construcción del servicio de teleasistencia y su evolución, con el objetivo de facilitar que las personas mayores puedan vivir con seguridad y tranquilidad en el lugar de su elección.

Sin duda, el desarrollo de un nuevo modelo de servicio en teleasistencia centrado en la persona -personalizando la intensidad, la tecnología y la respuesta del servicio según las necesidades y características de cada persona- ha sido uno de los mayores cambios y evoluciones en la teleasistencia en los últimos años. Y

en ello, Tunstall Televida fue empresa pionera, con la incorporación al nuevo modelo de un sistema de valoración y asignación de servicio llamado RET (Respuesta Eficiente en Teleasistencia).

25 AÑOS DE TRAYECTORIA, UN GRAN VALOR AÑADIDO PARA AFRONTAR EL FUTURO

El futuro de la teleasistencia: hacia un modelo predictivo

El actual modelo de atención personalizada y respuesta proactiva de Tunstall Televida, está ya evolucionando su carácter preventivo y, con la implantación de la tecnología digital, el servicio podrá desarrollar su carácter predictivo, ya que esta permitirá la generación de una mayor cantidad y calidad de datos y mejor administración y aprendizaje de los mismos, lo que nos llevará a prevenir, predecir y contener situaciones de riesgo y futuros problemas sociales y sanitarios, coordinar mejor las actuaciones entre recursos y ayudarnos a planificar el mañana de los servicios de atención a las personas.



Tecnología digital de Tunstall 2019

La apuesta presente y de futuro por la salud digital

Tunstall también ha desarrollado soluciones efectivas en salud digital, dirigidas a la prestación de servicios de atención integral no presencial al paciente crónico, con soluciones de telemedicina y telemonitorización clínica.

La compañía es consciente de la etapa de innovación en este sector, que es un componente clave en los próximos años, tanto en la garantía de la calidad asistencial como en la eficiencia del sistema sanitario y de los servicios sociales, y las herramientas y sistemas de salud digital contribuyen claramente a esta transformación.

Esta tecnología empodera a las personas usuarias mediante proyectos de ayuda o de autocuidado, garantizan la atención continua las 24 horas del día, todos los días del año y permiten detectar precozmente situaciones de riesgo para los pacientes, así como evitar desplazamientos innecesarios de los pacientes al centro de salud y la movilización de recursos de emergencia solo cuando es necesario.

Soluciones de salud digital de Tunstall en el domicilio

Por ello, Tunstall está desarrollando herramientas y soluciones que facilitan la gestión tanto a pacientes como a profesionales de la salud, en especial en aquellos casos de enfermedades crónicas.

Empezó en 1994, explicando la teleasistencia al colectivo de personas mayores, con 1.200 personas usuarias. Hoy, Tunstall Televida atiende a más de 330.000 personas en España. 25 años después sigue trabajando para que la teleasistencia del futuro sea una solución esencial para el mantenimiento de la autonomía de las personas que la utilizan y responda adecuadamente a sus circunstancias y necesidades, con la tecnología más innovadora, pero sobre todo, con el mejor servicio.