

Técnico en Atención
a Personas
en Situación
de Dependencia

Teleasistencia

Julia Cristina Sacedo Gómez



Sociedad Española de
Geriatría y Gerontología

ARÁN



Autores

Coordinadora

Julia Cristina Sacedo Gómez

Licenciada en Psicología por la Universidad Autónoma de Madrid y Máster en Gerontología Social y Calidad de Servicios Gerontológicos por la misma universidad. Curso Superior de Dirección y Gestión de Centros de Servicios Sociales homologado por la Comunidad de Madrid. Diploma de Especialización en Aprendizaje Escolar y Diseño de Materiales Didácticos por la Universidad Autónoma de Madrid. Asesora por el Ministerio de Educación y el Servicio Público de Empleo Estatal y la UNED en Evaluación y Acreditación de Competencias profesionales en Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales y Atención sociosanitaria a personas en el domicilio.

Ha publicado manuales divulgativos dirigidos a la prevención de la dependencia y promoción de la autonomía personal en personas mayores. Ha desarrollado labores de docente en jornadas, congresos y máster relacionados con la atención a las personas mayores y la gerontología, así como con la atención a personas con discapacidad y en situación de dependencia.

Miembro de la Sociedad Española de Geriatria y Gerontología (SEGG) y del Grupo de Trabajo para el estudio y seguimiento de la Ley de Dependencia de esta.

En la actualidad forma parte del equipo de profesionales de ILUNION Sociosanitario, empresa referente en la atención sociosanitaria en nuestro país, como Técnico de Proyectos y Licitaciones.

Autores

José Luis Gayoso Pardo

Diplomado en Trabajo Social por la Universidad Complutense de Madrid. Centro Residencial de Atención a personas mayores dependientes de la Comunidad de Madrid.

Julia Cristina Sacedo Gómez

Psicóloga. Técnico de Proyectos y Licitaciones. ILUNION Sociosanitario. Madrid.

Agradecimientos

Queremos dar las gracias a ILUNION Sociosanitario por la cesión de algunas de las imágenes que aparecen en este libro.

ILUNION Sociosanitario (<http://sociosanitario.ilunion.com>) es una de las Áreas en que se organiza la *División Sociosanitaria del Grupo ILUNION* dedicada a la atención sociosanitaria de personas mayores y personas en situación de dependencia, constituyéndose en los últimos años en una empresa referente en este sector.

Entre la *oferta de Servicios* que ofrece se encuentra la prestación de Servicios de Proximidad, con la gestión tanto de Servicios de Teleasistencia y Servicios de Ayuda a Domicilio, así como también la gestión de Centros Residenciales y Servicios de Estancias Diurnas. En la actualidad ILUNION Sociosanitario gestiona siete centros residenciales, con una oferta total de 794 plazas residenciales, y 10 servicios de estancias diurnas, distribuidos en distintos puntos de la geografía española: Comunidad de Madrid, Castilla-La Mancha, Andalucía y Murcia. En lo referido específicamente a los *Servicios de Proximidad*, ILUNION Sociosanitario aporta la experiencia en gestión de servicios públicos y privados de Teleasistencia y de Ayuda a Domicilio, así como de otros programas y prestaciones dirigidas al mantenimiento de las personas mayores en su entorno domiciliario, con un volumen de atención en el caso de Servicios de Teleasistencia que supera las 45.000 personas usuarias en diferentes puntos de la geografía española.

ILUNION es la consolidación del grupo de empresas de la ONCE y su Fundación, social y económicamente rentable y sostenible, especializado en ofrecer soluciones de servicios altamente cualificados al mercado.

También queremos agradecer a Grupo NEAT la cesión de algunas de las fotos publicadas en el manual.

Índice

Capítulo 1

Organización del puesto de trabajo	13
1. El servicio de teleasistencia: características, funciones y estructura	14
2. El orden y el mantenimiento del espacio físico de la persona teleoperadora. Importancia de su mantenimiento para el turno siguiente ...	38
3. Prevención de riesgos laborales: normas de higiene, ergonomía y comunicación	42
4. Cooperación en el servicio de teleasistencia	45
5. Utilización de <i>hardware</i> y <i>software</i> de teleasistencia: tipos	49
6. Utilización de herramientas telemáticas: componentes y características, manipulación y regulación	56
7. Terminal y dispositivos auxiliares: utilización. Manual de instrucciones	57
8. Verificación de la contraseña de acceso. Protección de datos y confidencialidad	67
9. Derechos de la persona usuaria.....	70

Capítulo 2

Gestión de llamadas salientes	81
1. Gestión de agendas	82
2. Programación de agendas	94
3. Altas y modificación de datos en el expediente de la persona usuaria.....	99

4. Emisión de llamadas en servicios de teleasistencia	103
5. Aplicación de protocolos de presentación y despedida. Personalización	104
6. Pautas de comunicación según agenda.....	106
7. Valoración de la importancia de adecuar la comunicación al interlocutor	110

Capítulo 3

Gestión de llamadas entrantes	123
1. Aplicación de técnicas de atención telefónica	124
2. Aplicación de protocolos de presentación y despedida. Verificación del alta de la persona usuaria en el servicio	127
3. Alarmas: tipos y actuación	131
4. Aplicación de técnicas de comunicación telefónica eficaz con las personas usuarias.....	136
5. Respuesta a las necesidades y demandas de las personas usuarias	139
6. Identificación de situaciones de crisis: tipos y actuación.....	142
7. Aplicación de técnicas de control de estrés en servicios de teleasistencia..	144
8. Gestión de llamadas y movilización de recursos: tipos, criterios, pautas de actuación	146
9. Niveles de actuación ante emergencias	147
10. Buenas prácticas profesionales	150

Capítulo 4

Seguimiento de llamadas entrantes y salientes.....	161
1. Registro y codificación de la información	162
2. Gestión de expedientes: registros que los componen	166
3. Recogida de la opinión de las personas usuarias. Propuestas y alternativas.....	168
4. Tipos de información que hay que registrar.....	171
5. Aplicación de técnicas y procedimientos de registro de información.....	172
6. Agendas de seguimiento: casos en los que se programa y registra	175
7. Elaboración de informes: tipos, elementos, información, estructura, redacción y presentación	178
8. Identificación de casos susceptibles de elaboración de informes	181
9. Indicadores de calidad del servicio de teleasistencia.....	182
10. Registro y transmisión de incidencias	184
11. Adaptación a nuevas necesidades.....	188
Soluciones “Evalúate tú mismo”	200

capítulo

I

ORGANIZACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

*Julia Cristina Sacedo Gómez,
José Luis Gayoso Pardo*

Sumario

1. El servicio de teleasistencia: características, funciones y estructura
2. El orden y el mantenimiento del espacio físico de la persona teleoperadora. Importancia de su mantenimiento para el turno siguiente
3. Prevención de riesgos laborales: normas de higiene, ergonomía y comunicación
4. Cooperación en el servicio de teleasistencia
5. Utilización de *hardware* y *software* de teleasistencia: tipos
6. Utilización de herramientas telemáticas: componentes y características, manipulación y regulación
7. Terminal y dispositivos auxiliares: utilización. Manual de instrucciones
8. Verificación de la contraseña de acceso. Protección de datos y confidencialidad
9. Derechos de la persona usuaria

El **servicio de teleasistencia domiciliaria (TAD)** constituye una prestación social para la promoción de la autonomía personal y la atención a la dependencia, que facilita la atención a las personas que, teniendo limitada su **autonomía personal** por su edad, discapacidad, aislamiento social o amplio nivel de dependencia de terceros, continúan viviendo en su domicilio, proporcionándoles, mediante el uso de sistemas basados en Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), una **respuesta y asistencia inmediata** ante situaciones de emergencia, o de inseguridad, soledad y aislamiento.

A lo largo de este primer capítulo, y partiendo de la revisión del concepto y definición del servicio de teleasistencia, así como de su fundamentación y evolución, profundizaremos en **cómo debe organizarse el puesto de trabajo** de un Técnico que participe de este servicio, tanto para garantizar el adecuado desarrollo de las prestaciones, actividades y tareas que desde su puesto profesional debe desarrollar, como para garantizar una organización adecuada que a su vez permita el más eficaz y saludable desempeño profesional.

Los **principales objetivos** a alcanzar en este primer capítulo serán: conocer los **equipos de trabajo**, tanto los recursos humanos como los medios materiales puestos a nuestra disposición, el modo en que estos se organizan y su necesaria coordinación, así como profundizar en el detalle de los **procedimientos a desarrollar** y conocer qué **riesgos laborales** pueden estar presentes durante el desarrollo de las tareas a poner en marcha desde el puesto de trabajo.

I. EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA: CARACTERÍSTICAS, FUNCIONES Y ESTRUCTURA

El **servicio de teleasistencia** se configura como un sistema de **atención personalizada** basado en las nuevas tecnologías de la comunicación, un servicio preferentemente orientado a personas que pueden estar en **situación de riesgo** por factores de edad, de fragilidad, riesgo social o carencia de autonomía funcional, permitiendo a estas y a sus cuidadores mantener el contacto con un centro receptor atendido por **personal específicamente cualificado**, a través de la línea telefónica, durante 24 horas al día, los 365 días del año (Figura 1).

La **teleasistencia** es un servicio que ha cobrado en los últimos años una gran importancia cuantitativa y cualitativa; desde comienzos de los años 90 en que se puso en marcha de un modo más generalizado a nivel estatal, han pasado casi dos décadas durante las cuales el servicio de teleasistencia se ha ido implantando, alcanzando una **amplia cobertura**, en gran medida porque la mayor parte de estos servicios son de



El servicio de teleasistencia es un sistema de atención personalizada basado en las nuevas tecnologías de la comunicación.

**SERVICIOS SOCIALES PARA PERSONAS MAYORES
PRINCIPALES MAGNITUDES 31 DE DICIEMBRE DE 2013**

	Personas usuarias		Índice de cobertura (1)		Mujeres	% Mujeres
Teleasistencia	714.080		8,46		522.191	75 %
Ayuda a domicilio	340.960		4,04		233.054	68 %
Centros de día	Centros	Plazas	Índice de cobertura (1)	Personas usuarias	Mujeres	% Mujeres
	3.174	86.419	1,02	47.963	30.924	66 %
Atención Residencial	6.610	381.480	4,52	242.194	155.606	69 %
Participación: Hogares	Centros		Índice de cobertura (1)	Personas asociadas	Mujeres	% Mujeres
	4.041		39,39	3.325.838	1.807.662	53 %

	Hombres	% Hombres	Personas 80+	% 80+
Teleasistencia	174.543	25 %	441.728	63 %
Ayuda a domicilio	108.450	32 %	192.512	56 %
Centros de día	Hombres	% Hombres	Personas 80+	% 80+
	15.734	34 %	27.706	58 %
Atención Residencial	69.334	31 %	159.539	66 %
Participación: Hogares	Hombres	% Hombres		
	1.592.708	47 %		

Fuente: Comunidades Autónomas, Ciudades Autónomas y Diputaciones Forales (2014)
 INE: BASE Datos de Población. Explotación Estadística del Padrón Municipal, datos a 01/01/2014
 Elaboración del Imsero
 (1) Índice de cobertura: (usuarios/población > 65)x100

PERSONAS MAYORES USUARIAS DE LOS SERVICIOS SOCIALES		
	Población ≥ 65 años: 8.442.427	
	Personas Usuarías	Índice de cobertura (1)
Teleasistencia, Ayuda a Domicilio C. de Día y At. Residencial	1.345.197	15,93
Participación Social	3.325.838	39,39
Total	4.671.035	55,33

Población > 65 años	8.442.427
-------------------------------	------------------

Figura 6. Estadísticas sobre cobertura y cobertura diferenciada por edad y sexo de los servicios de teleasistencia frente a otros servicios sociales. Año 2014.

Todas las **comunidades autónomas** desarrollan sistemas de colaboración público-privada a través de la gestión indirecta de determinados servicios y la suscripción de conciertos. En general, los servicios de teleasistencia y ayuda a domicilio son gestionados a través de los **ayuntamientos** con distinto grado de participación de las autoridades provinciales e insulares. Los servicios de teleasistencia se configuran como un recurso de valor conjuntamente con los servicios de ayuda a domicilio, permitiendo que las personas en situación de dependencia o en riesgo puedan continuar viviendo en su domicilio. En ambas pres-

1.2.3. Equipo de profesionales de un servicio de teleasistencia. Perfiles, funciones y organización

Los **servicios de proximidad** (teleasistencia, servicio de ayuda a domicilio, comida a domicilio, lavandería a domicilio, etc.) nacen para dar apoyo a las personas que viven en sus domicilios cuando, por diversos factores, necesitan ayuda de un tercero por situaciones de salud, caídas, problemas de soledad, etc., contribuyendo a mejorar problemas de autonomía personal y a evitar situaciones de aislamiento y soledad. Tienen funciones diversas y en muchas ocasiones complementarias, ofreciendo la atención necesaria para que las personas mayores y/o dependientes puedan continuar viviendo en su casa, siempre que no haya una dependencia tan severa que lo haga imposible. Por su propia naturaleza, los servicios de proximidad mantienen un **contacto continuado con las personas que lo necesitan y con su entorno**, lo que, por una parte, les permite actuar a ellos mismos como una herramienta de prevención y, por otra parte, les coloca en una posición privilegiada para poder detectar necesidades y situaciones de riesgo.

Por todo ello, se hace necesario que los profesionales que prestan estos servicios no solo han de contar con la **formación** requerida para cada categoría profesional, sino que la capacitación profesional tiene que ser **continua** y, además, el profesional ha de tener las **competencias** propias del puesto, estar inmerso en un **equipo** de trabajo y **motivado** para el desempeño de sus tareas. Por tanto, uno de los componentes más importantes del servicio de teleasistencia es su **equipo de profesionales**, gracias a los cuales, los usuarios podrán acceder a un servicio de calidad y recibirán toda la atención que precisen, así como las recomendaciones y consejos que se requieran en el momento en el que se solicite este servicio.

El **personal** que presta el servicio es el principal recurso en un servicio como el de teleasistencia, debido a su impacto sobre la **calidad**. Por ello, el servicio requiere de profesionales preparados y formados para ofrecer el nivel de respuesta esperado (Figura 7). En este sentido, los profesionales deben reunir cuatro aspectos fundamentales:

» **Cualificación.** Las personas que presten el servicio deben ser profesionales. Es decir, disponer de un currículum adecuado al perfil del puesto.



<http://ecodiario.eleconomista.es/ciencia/noticias/8171007/02/17/Las-nuevas-tecnologias-revolucionan-la-teleasistencia-para-personas-con-discapacidad.html>



https://www.youtube.com/watch?v=-_2rsN9rtHY



<https://www.youtube.com/watch?v=dcjvUZ64QA8>



El centro de atención debe permanecer operativo las 24 horas del día, todos los días del año. Para garantizarlo, se establecerán los oportunos turnos de trabajo de las personas operadoras y supervisoras.



RECUERDA QUE

Los puestos de trabajo en la central de llamadas son idóneos para personas con algún tipo de discapacidad, personas con ceguera o dificultades de visión, personas con movilidad reducida, etc.

TÉCNICO INSTALADOR	
Responsabilidad	Persona que realiza la instalación, reparación, mantenimiento y sustitución de los equipamientos del servicio (UCR, terminales y dispositivos periféricos en su caso). La entidad adjudicataria debe tener un número suficiente de instaladores para cumplir con el plazo de instalación, reparación de averías y retirada de terminales.
Perfil profesional: formación y experiencia profesional	Título en Formación Profesional en Electricidad, Telefonía o Electrónica y con experiencia en instalación y mantenimiento de equipos domiciliarios, además de formación en el ámbito social de cara a la intervención directa con los usuarios. Previamente a su incorporación, deberá superar un periodo de formación establecido por la entidad.
Misión	<ul style="list-style-type: none"> – Reparar equipos instalados en los domicilios de los usuarios, garantizando el mantenimiento y atendiendo los necesarios cambios de batería. – Instalar, configurar, poner a punto y mantener los sistemas de comunicación y el proceso de datos, de acuerdo con planos y esquemas, cumpliendo las normas y estándares nacionales e internacionales en condiciones de calidad y seguridad

OFICIAL DE UNIDAD MÓVIL DE TELEASISTENCIA	
Responsabilidad	Responsable de la intervención de primera respuesta en el domicilio tras haberse producido una llamada que requiera el desplazamiento de este recurso Debe prestar apoyo personal o realizar actividades de mantenimiento del equipamiento tecnológico de teleasistencia, así como acompañar a la persona usuaria a recursos de asistencia
Perfil profesional: formación y experiencia profesional	Formación académica o profesional o experiencia en puesto similar de al menos un año y permiso de conducir en vigor. Previamente a su incorporación al puesto de trabajo, debe superar el periodo de formación establecido por la entidad, que debe incluir, al menos, una formación teórica práctica en primeros auxilios

1.3. Prestaciones

Los servicios de teleasistencia se han consolidado como un servicio que ofrece **respuestas efectivas** en la atención a personas en situación de dependencia. En la actualidad, el servicio de teleasistencia es un ejemplo claro de la excelente **simbiosis** que puede establecerse **entre los profesionales sociosanitarios y las nuevas tecnologías**, con el fin de ofrecer un servicio de calidad en el cuidado a las personas

los dispositivos tradicionales. La detección de la caída sin necesidad de que esta sea informada por el usuario permite intervenir de forma rápida y eficaz en casos de emergencia, alertando asimismo a los cuidadores.

Si el usuario **se levanta por la noche y no vuelve a la cama en un determinado tiempo**, el dispositivo periférico enviará una alarma al sistema. Está indicado especialmente para **usuarios con elevado riesgo de caída**.

- 】 **Detector de humo** (Figura 15). El detector autónomo de humos iónico es sensible a los productos de combustión, tanto visibles como invisibles. Está preparado para la detección de todo tipo de fuegos, especialmente aquellos que se encuentren en estado incipiente.
- 】 **Detector de gas y monóxido**. Detector de gas para alertar de la presencia de gases tóxicos y explosivos como butano, propano, metano, gas ciudad y gas natural.
- 】 **Sensor de inundación**. Dispositivo concebido para detectar fugas de agua desde los primeros momentos, permitiendo así actuar de la forma más rápida y conveniente posible para evitar los daños que pudieran derivarse de una incidencia de este tipo.
- 】 **Dispensador de medicación**. La función principal del dispensador de medicación es la de actuar como recordatorio de la administración de dosis correcta en el tiempo adecuado, de las medicinas que tiene prescritas el usuario por su médico. El dispositivo es configurable según las necesidades del usuario.



Figura 15. Sensor de detector de humo.

- 】 **Dispositivo de teleasistencia para personas con problemas y/o déficits sensoriales** (Figura 16). Para el caso de usuarios que sufran alguna clase de discapacidad sensorial, como puede ser el déficit auditivo severo, hay dispositivos que avisan de la pulsación de una manera diferente de la sonora, como puede ser la vibración de la UCR que se lleva encima, una señal luminosa o un terminal que permite, mediante un sencillo intercambio de preguntas y respuestas, establecer comunicación entre el usuario y la central de atención o a la inversa. De esta forma, se facilita la completa prestación del servicio basado en un sistema de mensajería instantánea con preguntas y respuestas predefinidas, que permiten al usuario comunicarse en cada momento con el operador.

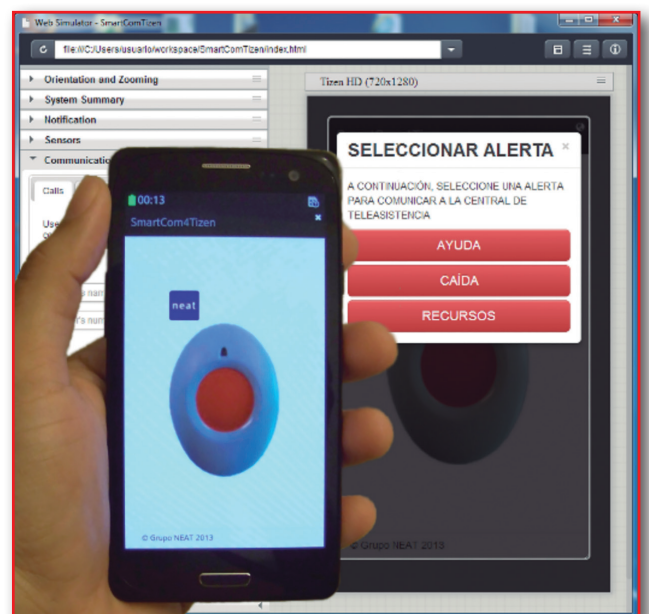


Figura 16. Terminal SmartCom de NEAT que permite comunicación con personas sordas



<http://lateleasistencia.es/consejos-ola-de-frio/>



<http://www.castillalmancha.es/actualidad/notasdeprensa/el-servicio-p%C3%BAblico-de-teleasistencia-del-gobierno-regional-ofrece-873-talleres-y-actividades-de>



<http://www.sarquavita.es/articulo/la-teleasistencia-en-guardia-ante-la-contaminacion-atmosferica/>

traordinarias, tales como inclemencias meteorológicas, brotes epidémicos, etc. Las situaciones climatológicas adversas pueden comportar un riesgo para determinadas poblaciones, sobre todo para aquellas personas de avanzada edad y para todas las que sufren patologías graves o crónicas. Entre las más comunes se encuentran las olas u oleadas de calor en verano, las oleadas de frío en invierno, o condiciones climatológicas concretas, tales como previsión y desarrollo de tormentas fuertes puntuales, inundaciones, alertas de contaminación-ozono, etc.

La emisión de estas llamadas comporta no solo el aviso anticipatorio de la posibilidad sino, lo que es más importante, transmite a las personas usuarias mensajes e información concreta sobre cómo prevenir los riesgos posibles: ante nevadas, evitar salir al exterior y prevenir caídas, incrementar la ingesta de líquidos ante altas temperaturas, mantener cargados los teléfonos móviles ante falta de cobertura eléctrica, etc.

Además, los profesionales del servicio pueden aprovechar para informar de la coordinación con medios de atención a urgencias y emergencias, así como para facilitar los teléfonos de contacto o recursos de referencia en su entorno a cada persona usuaria.

» **Campañas preventivas en el ámbito sanitario.** En la atención a las personas usuarias del servicio, determinada información de ámbito preventivo sanitario resulta de gran valor; de ahí que desde el servicio, y según el perfil de persona usuaria, decidan agendarse llamadas para determinados usuarios a los que poder informar sobre campañas de vacunación, campañas de revisión de órganos de los sentidos, etc.

» **Programación de llamadas preventivas de seguridad.** Atendiendo a la información del entorno a veces es de gran utilidad poder emitir llamadas desde el servicio que favorezcan la prevención de robos, favoreciendo la incorporación de medidas de seguridad tanto en la vivienda y el entorno como en los comportamientos

TABLA 2 Riesgos asociados a diferentes perfiles de usuario

Perfil persona usuaria del servicio	Riesgos asociados al perfil Diseño intensidad acciones de seguimiento
Limitaciones físicas	Limitaciones de movilidad - caídas Condiciones habitabilidad - Barreras arquitectónicas Discapacidad física
Limitaciones sensoriales	Limitaciones visuales, auditivas o de comunicación Limitaciones en la actividad y restricciones participación
Limitaciones psicológicas - emocionales	Demencias, depresión, ansiedad Proceso de duelo Pérdida autoestima, habilidades
Cronicidad	Enfermedad crónica (cardiopatías, EPOC, diabetes, hipertensión, niveles altos de colesterol, osteoporosis, asma...)
Sobreenvejecimiento - fragilidad asociada a edad avanzada	Polifarmacia Malnutrición Otros síndromes geriátricos Caídas
Entorno sociofamiliar	Soledad - abandono Aislamiento - carencias afectivas - menores Vulnerabilidad - maltrato

**RECUERDA QUE**

Las personas en situación de dependencia aspiran a continuar desarrollando sus proyectos vitales conforme a sus propias preferencias y manteniendo el control de su vida, tanto en decisiones de importancia (dónde vivir), como en otros aspectos referidos a su vida cotidiana (cómo ser atendido, qué apoyos recibir, etc.).

de caídas con registro de caídas de repetición, personas que presenten importantes problemas de movilidad, personas que se encuentren en situación de convalecencia y personas en situación de aislamiento o extrema soledad son personas que pertenecen a **colectivos que requieren de la máxima atención, cobertura e inmediatez**.

Por ello, es muy importante que, desde la primera toma de contacto desde el servicio, tanto por parte del equipo de profesionales de coordinación como por parte de los profesionales operadores, se identifiquen determinadas **condiciones que pueden generar situaciones de riesgo y dependencia** en las personas usuarias:

- 】 Personas que viven solas o pasan gran parte del día sin compañía.
- 】 Personas que presentan aislamiento geográfico o desarraigo social.
- 】 Personas de avanzada edad.
- 】 Personas con discapacidad.
- 】 Personas con enfermedades crónicas y discapacitantes.
- 】 Familiares y/o cuidadores informales en situación de sobrecarga.



<https://bloggruponeat.com/2016/04/22/smartcom-la-teleasistencia-para-las-personas-con-dificultades-auditivas/>

- › Potenciar los mensajes que el usuario está intentando comunicar.
- › Dotar a la persona dependiente de responsabilidad comunicativa, lo que se consigue no adelantándonos a los pensamientos ni anticipándonos a la expresión de sus necesidades, sino ofreciéndoles la oportunidad de pedir lo que desean, sabiendo esperar, haciendo pausas para la interacción, etc.

INFORMACIÓN IMPORTANTE

- › **Individualizar** a cada persona, sin asignar estereotipos o hablar en general de un colectivo. Cada persona es diferente a los demás.
- › **Positivo**, incidiendo en las habilidades y capacidades personales de cada usuario.
- › **Apoyar** a la persona dependiente, intentando minimizar sus dificultades, atendiendo sus demandas y fomentando su autoestima y su desarrollo intelectual y social.



<https://bloggruponeat.com/2014/01/08/el-acceso-a-la-teleasistencia-a-las-personas-con-problemas-de-audicion/>

La **adaptación del léxico** en el profesional de atención sociosanitaria debe responder significativamente a las necesidades especiales de comunicación de los usuarios. El nivel de competencia comunicativa de las personas dependientes se valora en función de su nivel de desarrollo del lenguaje y, además, considerando los factores ambientales y las adaptaciones indispensables a realizar en la institución para su desarrollo e integración en el contexto cotidiano.

Debido a la disparidad de problemas comunicativos y relacionales que pueden presentar las personas usuarias del servicio (personas mayores, personas con discapacidad) y los diversos grados en que se pueden dar estos, deberemos entender las capacidades comunicativas de un usuario no solo en función de su nivel de **desarrollo del lenguaje**, sino también considerando los **factores ambientales** y las **adaptaciones del entorno** necesarias para el desarrollo integral de las personas con trastornos de la comunicación y su integración en el contexto cotidiano.

INFORMACIÓN IMPORTANTE

La comunicación con las **personas de edad avanzada** con frecuencia precisa **paciencia y tiempo** adicional debido a los cambios físicos, psicológicos y sociales del proceso normal de envejecimiento.



(Continúa en la página siguiente)

- › Estimulan los procesos de excelencia y mejora continua.
- › Hacen avanzar la cultura de la calidad en la organización que se incorpora a estas dinámicas.
- › Representan una oportunidad para mirar más allá de nuestros marcos cotidianos de actuación.
- › Permiten aprender de los errores y se orientan hacia el futuro.
- › Incrementan la confianza del público en general y también entre los actores y entidades implicadas en el procedimiento.
- › Reducen brechas entre ámbitos, servicios y organizaciones.
- › Favorecen el intercambio por la vía de los hechos y las prácticas compartidas.
- › Facilitan la coordinación de actuaciones con otros agentes y actores institucionales implicados y el trabajo en red.



Es muy importante velar por la veracidad de la información transmitida, así como por la protección de información confidencial que no debe ser revelada.

10.1. Criterios de calidad en las buenas prácticas

Algunas **propuestas de buenas prácticas** a implantar en servicios de teleasistencia podrían ser:

- › Publicación de **códigos éticos** claros y abiertos a la participación de las propias personas usuarias, como garante de los derechos y práctica efectiva de estos en el servicio.
- › **Fomentar en los servicios sociales municipales un modo de actuar proactivo** y no solo reactivo.
- › Promover en los profesionales de los servicios sociales una **visión positiva de las competencias** de las propias personas usuarias y sus familias con el fin de identificarlas y promoverlas.
- › Favorecer **procesos críticos** de reflexión, mejora y crecimiento profesional.
- › Adoptar un **punto de vista más comunitario y preventivo**, al considerar a la persona usuaria parte integrante de la co-



"Recibir buen trato". Infografía de la Sociedad Española de Geriátrica y Gerontología. Junio 2017.

**ENCUESTA A USUARIOS DEL PROGRAMA “TELEASISTENCIA
DOMICILIARIA”**

Buenas días/tardes. Preguntaba por

Encantada de saludarle. Soy....., llamo en nombre del Ayuntamiento de Madrid.

Estamos realizando un estudio de la satisfacción entre los usuarios del SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA, ¿sería tan amable de colaborar contestando a unas breves preguntas? Serán solo unos minutos.

Sí.....1 → *(continuar con la entrevista)*. Gracias, muy amable, comenzamos.

No.....2 → *rebatir objeciones y aclaraciones*

Objeciones y Aclaraciones:

No tengo tiempo/Estoy ocupado:

– Sr. X le entiendo perfectamente, no obstante se trata de un breve cuestionario.

– ¿Me indica la hora más apropiada para hablar con usted? (Tomar nota) Muy amable, gracias. Le llamaremos entonces.

¿Me comprometo a algo?:

– No, por supuesto, se trata de un cuestionario breve y confidencial. Sus respuestas serán tratadas de forma global y con fines a mejorar el servicio prestado por el Ayuntamiento de Madrid.

Persiste en no colaborar3 → *Cierre del registro: despedir y agradecer*

NOTA PARA EL ENTREVISTADOR: El perfil de usuarios de TAD no siempre es persona mayor válida y capaz de responder a la encuesta. A menudo cogen el teléfono los hijos, cónyuges u otros cuidadores y son ellos los que responden a las preguntas porque los titulares no pueden mantener una conversación (demencias, problemas de audición, etc.).

P.1.- ¿Es usted la persona beneficiaria del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria?

RESPUESTA ESPONTÁNEA (SI ES NECESARIO LEER CÓDIGOS 2 Y 3). RESPUESTA ÚNICA

Sí	1 → P.2
No, pero soy la persona que se encarga de su cuidado y además convivo con él/ella	2 → P.2
No, pero soy la persona que se encarga de su cuidado aunque no convivo con él/ella	3 → P.2
No, aquí no hay nadie que se beneficie de este serevicio	4 → FINALIZAR

Figura 2. Imagen de una encuesta posible a incorporar en el servicio.

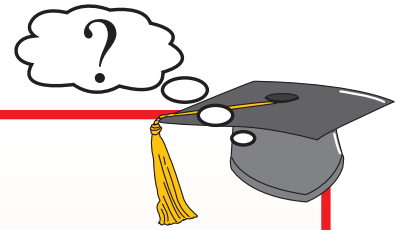
Los **pasos fundamentales** en los que trabajar desde el servicio en lo referido a la atención de sugerencias, quejas y reclamaciones son:

» **Informar el usuario.** Desde el momento del alta, el usuario tiene que ser conocedor de los canales y medios dispuestos en el servicio para ello. Se pueden emitir estas comunicaciones de forma verbal (telefónicamente, en la propia oficina del servicio, etc.) o escrita. Existen hojas de reclamaciones oficiales que las administraciones públicas (oficinas de consumo de los ayuntamientos, etc.) ponen a disposición de las personas usuarias de servicios, debien-



RESUMEN

- ✓ En este capítulo se ha desarrollado la exposición de **los registros y las codificaciones** de la información que se genera en el servicio de teleasistencia, con el fin de garantizar el control de todos los procesos.
- ✓ Se describen también los distintos tipos de información que se suelen codificar, qué se debe registrar en cada uno de los **expedientes de cada usuario** (registro único), la información asistencial y la información no asistencial de gestión del servicio.
- ✓ Se hace una mención especial a las **incidencias**, que ocupan un espacio destacado entre los datos a recoger y a analizar en la evolución y el seguimiento de las personas usuarias en el servicio.
- ✓ Se explican herramientas para recoger la opinión y valoración de los usuarios, como las **encuestas de satisfacción** y la gestión de un sistema de recepción, seguimiento y resolución de **los agradecimientos, las sugerencias y las reclamaciones**.
- ✓ Cobra especial mención en el capítulo la **elaboración de informes**, sus tipos, elementos, información, estructura, redacción y presentación, buscando sintetizar distintas conclusiones, análisis y resultados de la gestión del servicio: atención directa a las personas usuarias, aspectos relacionados con los resultados y el alcance de los profesionales, etc.
- ✓ En cuanto a los **indicadores de calidad** del servicio, se orienta al alumno en la adquisición de los conocimientos necesarios para **establecer los objetivos y sus correspondientes indicadores**, medidos de forma periódica y objetiva para implantar un sistema de calidad y de mejora continua en esta actividad.



EJERCICIOS

- › E1. Enumera informaciones posibles que podrían resultar de valor para la población de personas usuarias del servicio, dando respuesta a la emisión de llamadas de tipo informativo.
- › E2. Localiza al menos dos programas preventivos de teleasistencia publicitados en medios. Define los objetivos de la campaña, así como los principales mensajes que los profesionales del servicio de teleasistencia han tenido que emitir para poder favorecer la prevención en las personas usuarias del servicio.
- › E3. Localiza alguna noticia sobre campañas preventivas de seguridad en las que las Fuerzas de Seguridad (Policía, Bomberos, etc.) colaboren. Explica en qué consiste y qué papel desarrollan los profesionales del servicio.

Analiza el ejemplo del plan “Mayor seguridad” como un ejemplo de integración del servicio de teleasistencia en cooperación con otros recursos y servicios del entorno.



<https://www.youtube.com/watch?v=75GCI3KMWJA>



http://www.policia.es/org_central/seguridad_ciudadana/unidad_central_part_ciudadana/part_ciudadana_polic_mayor.html

- › E4. ¿Qué tipo de información crees que puede ser útil cuando se emiten llamadas desde la central para el seguimiento de una persona usuaria tras una situación de crisis? Si fueras teleoperador, ¿qué información querrías conocer de la persona usuaria que ha sufrido una crisis sanitaria, que tuviera valor para actualizar su expediente y el plan de atención desde el servicio?



EVALÚATE TÚ MISMO

1. ¿Desde qué década del siglo pasado se puso en marcha de forma generalizada el servicio de teleasistencia?:

- a) Años 90.
- b) Años 80.
- c) Años 70.
- d) No fue el siglo pasado, ha sido en este siglo XXI.

2. ¿De dónde es originario el servicio de teleasistencia?:

- a) España.
- b) Países nórdicos.
- c) Francia.
- d) Reino Unido.

3. ¿Quiénes son las personas usuarias del servicio de teleasistencia?:

- a) Solo las personas mayores.
- b) Solo las personas menores con algún grado de dependencia.
- c) Las personas que están en situación de riesgo por factores de edad, fragilidad, riesgo social o carencia de autonomía personal.
- d) Todas las personas con Alzheimer.

4. El servicio de teleasistencia tiene como objetivo general:

- a) Prevenir las caídas de las personas mayores.
- b) Recordar la medicación a quien lo necesite.
- c) Poder llamar a la central cuando se encuentren solas.
- d) Apoyar la permanencia de las personas usuarias en su domicilio.

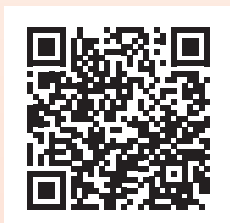
5. ¿Cuáles son los cuatro aspectos fundamentales de los profesionales del servicio de teleasistencia?:

- a) Cualificación, experiencia, valor humano y formación permanente.
- b) Titulación, cualificación, experiencia y formación profesional.
- c) Formación universitaria, titulación, experiencia y valor humano.
- d) Experiencia profesional, valor humano, tener a un familiar usuario del servicio y tener disposición horaria.



SOLUCIONES

EVALÚATE TÚ MISMO



http://www.aranformacion.es/_soluciones/index.asp?!D=25