jun. 17, 2025

Natalia Masegosa Codesal explicó que el servicio de teleasistencia del Ayuntamiento de Madrid es un recurso clave para mejorar la autonomía, la seguridad y el bienestar de las personas mayores, especialmente aquellas que se encuentran en situación de vulnerabilidad. Destacó que Madrid, como gran capital europea, cuenta con más de 3,3 millones de habitantes, de los cuales más del 20% son mayores de 65 años. Esta realidad demográfica obliga a planificar los servicios sociales a gran escala y a prepararse para un futuro marcado por el envejecimiento de la población.

El servicio de teleasistencia funciona las 24 horas del día durante todo el año. Ofrece atención social, apoyo emocional, asesoramiento especializado y coordinación con los servicios de emergencia. Uno de los aspectos más innovadores del servicio madrileño es la conformación de un equipo interprofesional compuesto por trabajadores/as sociales, psicólogos/as, terapeutas ocupacionales y personal de enfermería, que trabajan junto a los teleoperadores/as. Además, cuentan con unidades móviles que se desplazan a los domicilios cuando la situación lo requiere.

Durante el año 2024, el servicio atendió a más de 150.000 personas en 126.000 domicilios, gestionando más de 1,2 millones de llamadas y realizando más de cuatro millones de llamadas de seguimiento. También se llevaron a cabo 225.000 desplazamientos a domicilios por motivos de emergencia o necesidad. “El perfil mayoritario de los usuarios son mujeres mayores de 80 años, que en más de la mitad de los casos viven solas y presentan un riesgo social leve. Esto evidencia la necesidad de un acompañamiento continuo que combine la atención práctica con el apoyo emocional”.

En cuanto a la financiación, Natalia explicó que el Ayuntamiento de Madrid destina más de 25 millones de euros anuales al servicio. La participación económica de los usuarios varía según su renta y edad. Actualmente el servicio es gratuito a partir de los 88 años, pero se prevé que lo sea desde los 85 a partir de 2027.

También subrayó la alta valoración del servicio por parte de las personas usuarias, quienes lo calificaron con un 9,3 sobre 10 en la Carta de Servicios de 2024, lo que refleja tanto la calidad técnica como el compromiso humano del equipo.

Más adelante, Natalia matizó que, además de atender a personas en situación de dependencia, el servicio está dirigido en su mayoría a personas que no lo están, pero que requieren apoyo preventivo y relacional, especialmente en una ciudad como Madrid, donde la soledad no deseada es un fenómeno cada vez más común. En este sentido, recalcó que la teleasistencia se ha convertido no solo en un servicio, sino en un auténtico salvavidas para muchas personas mayores y otras con discapacidad o problemas de salud mental, que pueden permanecer en sus hogares gracias al seguimiento y control que se les proporciona.

La digitalización del servicio ha sido, según afirmó, uno de los procesos transformadores más ambiciosos en el ámbito de los servicios sociales. A través de una infraestructura digital avanzada, se está sustituyendo progresivamente la tecnología analógica por terminales digitales, que ofrecen una comunicación más estable y rápida, así como una mejor integración con otros dispositivos de seguridad. Actualmente, el 70% de los terminales ya son digitales y se espera llegar al 100% en menos de dos años. Uno de los principales avances ha sido la eliminación de la necesidad de tener línea telefónica fija, gracias a la inclusión de tarjetas SIM en los terminales, lo que permite llegar a más personas.

Asimismo, Natalia explicó que se han incorporado nuevos dispositivos que aumentan la eficacia del servicio y mejoran la experiencia del usuario. Entre ellos, los detectores de caídas, ya presentes en un 25% de los domicilios, los sensores de movimiento, los dispositivos con geolocalización y los relojes inteligentes, que están teniendo una gran acogida entre los mayores. Estos permiten detectar caídas fuera del domicilio y contactar directamente con los servicios de emergencia. También mencionó un proyecto específico dirigido a personas sin hogar con deterioro cognitivo, a quienes se les proporciona un localizador para facilitar su seguimiento y atención.

“En el ámbito doméstico, también se han instalado detectores de humo y gas en aquellos hogares donde realmente se necesitan, respetando el principio de personalización del servicio. Otros avances incluyen la incorporación de sistemas de telemonitorización para personas con enfermedades crónicas, videollamadas para el seguimiento emocional, y sistemas de apertura remota de puertas para personas con gran discapacidad”. Finalmente, Natalia hizo hincapié en que la digitalización debe ser inclusiva, garantizando que las personas con diversidad funcional también puedan beneficiarse del servicio.