nov. 4, 2020

La teleasistencia ha sido el único contacto con el exterior para muchas personas mayores o en situación de dependencia durante el confinamiento. Y es un servicio de seguridad y seguimiento permanente de miles de personas, que tienen a su alcance un servicio que ha cambiado mucho en los últimos años: ahora, su enfoque no es reactivo, sino proactivo y personalizado. Un avance que está ayudando a mucha gente a poder seguir viviendo en su hogar cuando las circunstancias lo permiten.

Tunstall es una de las compañías líderes en el sector de la teleasistencia. ¿Qué nos puede contar al respecto?

Es una empresa con presencia en más de 50 países, líderes en desarrollo tecnológico tanto de hardware como de software. Estamos encaminados a mejorar la vida de las personas más vulnerables: mayores, en situación de dependencia y con discapacidad, nuestra Misión es proporcionar soluciones que permitan a las personas libertad para vivir del mejor modo posible en el lugar que elijan.

Tunstall es líder en teleasistencia en España. Atendemos a 360.000 personas en varias Comunidades Autónomas, y además comercializamos tecnología para teleasistencia, donde también somos líderes porque otros proveedores de teleasistencia compran la tecnología a Tunstall. El 70 % de la tecnología de teleasistencia que se utiliza en España es de Tunstall.

Además, tenemos una línea de salud digital. Nuestro objetivo es facilitar la vida de las personas para que puedan vivir en el lugar que elijan o necesiten, lo que incluye su hogar, pero también centros de día, residencias o viviendas tuteladas.

¿Presta Tunstall servicios de teleasistencia de forma directa?

La teleasistencia nace en España de forma estructurada de la mano del IMSERSO en 1994, aunque había experiencias previas de telealarma.

La primera adjudicación publica la obtuvo Tunstall Televida, fue para la Diputación de Granada. Tenemos vocación de servicio público, gestionamos servicios de titularidad pública.

¿Qué líneas de negocio tiene Tunstall?

Tenemos tres líneas de negocio: producto, que es software y tecnología de teleasistencia y salud digital; dos líneas de servicio, una de salud y otra de teleasistencia, que es la que yo dirijo.

¿Ha notado Tunstall una mayor demanda del servicio de teleasistencia desde que estalló la pandemia?

En la evolución del Crecimiento ha habido un estancamiento del crecimiento ya que el número de bajas se ha mantenido, con un incremento en los meses de marzo y abril, pero el número de solicitudes ha decrecido, y muchas de ellas aún se encuentran en espera de aprobación por los servicios sociales ya que el acceso al servicio se realiza mayoritariamente de manera presencial en los centros de servicios sociales, y esto a pesar de medidas especiales como la implantación de líneas de acceso directo a los centros de atención sin necesidad de realizar instalaciones presenciales.

La teleasistencia ha sido la única prestación que se ha mantenido de forma ininterrumpida durante toda la pandemia, ha demostrado ser esencial pues en muchos casos era la única relación de las personas con su comunidad, ha informado y asesorado, detectado situaciones de necesidades básicas sin cubrir, atendiendo emergencias, acompañando en el duelo y aliviando la presión de los sistemas sociales y sanitarios, y sin embargo a las puertas de la segunda ola de la pandemia, no se ha conseguido llegar a las personas más vulnerables a ella, que nadie puede dudar que son las personas mayores de 75 años y, fundamentalmente las que viven solas, y esto por dos barreras inexplicables en el año 2021:

- **La información acerca del servicio no llega de forma directa** a las personas que lo necesitan ya que no acuden a los centros de servicios sociales y han reducido sus visitas a la atención primaria.
- **El procedimiento de acceso al servicio es burocrático y,** todavía hoy, se exige la solicitud **presencial** en la mayor parte de las administraciones públicas, lo que se complica con la situación de teletrabajo de los profesionales de servicios sociales.

Es urgente adoptar medidas para llegar de forma directa a las personas en sus domicilios y eliminar las barreras burocráticas de acceso a un servicio imprescindible en un entorno COVID.

Dentro de los motivos de baja el que más se ha reducido es el de ingreso en residencia pasando de una media de 15% del total de bajas antes de la pandemia, a una media por debajo del 10% durante y en el periodo posterior a la fase de confinamiento. Pero debo decir que las residencias han jugado un papel muy importante durante la pandemia y han trabajado muy duramente, con mucha profesionalidad y muchas dificultades. Cada recurso y prestación de la cartera de servicios de la dependencia dan respuesta a situaciones distintas, y todas son necesarias

La teleasistencia es mucho más que el botón cuando me encuentro mal. No se trata de evitar, sino de favorecer que las personas vivan donde quieran. Cuando se activa la teleasistencia, se incrementa el tiempo de permanencia en los domicilios en 1´5 años de media, según el estudio “El potencial transformador de la teleasistencia” que recientemente hemos publicado.

¿Cómo es el modelo de servicios de Tunstall?

El servicio que prestamos, de titularidad pública, ha pasado por diferentes fases. En la década de los 90 era un servicio reactivo: cuando te encuentras mal, me llamas. El IMSERSO, al definir el servicio, ya lo pedía proactivo, basado en seguimientos preventivos: las centrales tienen la obligación de llamar con cierta periodicidad al usuario para ver cómo se encuentra, o para hacerle recordatorios, felicitarle en su cumpleaños, etc. No espera a que el usuario llame, vigila y cuida de la persona.

Poco a poco se fueron incorporando más prestaciones y soluciones, con dispositivos asociados que dan lugar a lo que ahora se llama teleasistencia avanzada. Yo creo que el término es un error: la teleasistencia avanzada es la que es capaz de dar respuestas a las necesidades de las personas en todos los sentidos, no solo desde el punto de vista tecnológico. Tienen que activar programas de detección de deterioro cognitivo, envejecimiento saludable, prevención del suicidio, etc.

El modelo actual, ya superado el proactivo y el avanzado con tecnología, ya lo tenemos implementado desde 2017 en todos los territorios en los que actuamos. Fuimos pioneros en ponerlo en marcha, con reconocimiento internacional. Hemos estudiado a las personas atendidas y sabemos que hay determinadas características personales, necesidades, que nos permiten establecer un plan de intervención individual para cada persona.

Eso sería impensable con 360.000 personas, como las que atendemos, si no fuera por la tecnología. El modelo se basa en un sencillo y ágil sistema de valoración automática validado por la Fundación Salud y Envejecimiento de la Universidad Autónoma de Barcelona, que ha participado en la elaboración del baremo de atención a la dependencia.

El sistema permite que el personal de coordinación, en su mayoría trabajadores sociales y psicólogos, cuando van al domicilio introducen la información en el sistema, que dice en cuál de los cuatro niveles de apoyo está (leve, moderado, intenso y alto riesgo). Según el nivel, se asignan intensidad de llamadas y visitas, tecnología, contenidos, programas, etc. Ese es nuestro modelo actual: atención personalizada, que además lleva la teleasistencia clásica incorporada. No somos telefonistas, somos profesionales que ayudamos a las personas a que vivan mejor.

¿Qué ha hecho Tunstall Televida durante la pandemia?

Todos nos hemos enfrentado a una situación desconocida e imprevisible, y hemos hecho un gran esfuerzo para atender a las personas. El único servicio ininterrumpido ha sido la teleasistencia. Hemos sido muy creativos, porque la soledad ha crecido. Había muchas personas que se encontraron solas a pesar de no estarlo antes, porque solo podían contactar con sus familiares por teléfono.

Muchas Administraciones nos pidieron ayuda para poder atender a estas personas, aunque nuestros instaladores también estaban confinados, como todos. Lo que hicimos fue habilitar la forma de atender a distancia, poder atender sin necesidad de instalar el terminal. Así pudimos asumir 3.000 nuevas altas. Con la desescalada ya se les instalaron los terminales con normalidad. Hemos podido transmitir cierto consuelo. Todos los profesionales del sector han trabajado muy duro, y nosotros hemos podido continuar dando servicios.

Fuente: *Negocios y Gestión de la Dependencia (NGD), https://gestionydependencia.com/noticia/3272/actualidad/mar-entrambasaguas:-no-somos-telefonistas-sino-profesionales-que-ayudan-a-las-personas-a-vivir-mejor.html*