

betiON

Euskadiko Telelaguntza Zerbitzu Publikoa
Servicio Público de Teleasistencia de Euskadi

Euskadi, auzolana, bien común

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

ENPLEGUKO ETA GIZARTE
POLITIKETAKO SAILA

DEPARTAMENTO DE EMPLEO
Y POLÍTICAS SOCIALES

Memoria 2018



ÍNDICE

ÍNDICE.....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN.....	4
EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE PERSONAS USUARIAS.....	4
SOLICITUDES DE ALTA GESTIONADAS POR EL SERVICIO.....	5
COBERTURA.....	5
PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS.....	6
ACTIVIDAD.....	8
LLAMADAS DE VOZ.....	8
LLAMADAS DE VOZ RECIBIDAS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN.....	8
LLAMADAS DE VOZ SALIENTES DESDE EL CENTRO DE ATENCIÓN.....	9
MOTIVOS DE LLAMADAS RECIBIDAS Y EMITIDAS.....	12
SOLICITUDES DE ASISTENCIA ATENDIDAS Y DERIVACIONES.....	13
SOLICITUD DE ASISTENCIA.....	13
DERIVACIONES A RECURSOS.....	13
INTERVENCIONES DOMICILIARIAS.....	14
VISITAS DE COORDINACIÓN.....	14
VISITAS POR INTERVENCIÓN TÉCNICA.....	15
MOVILIZACIÓN DE UNIDAD MÓVIL.....	16
CAMBIOS DE DOMICILIO.....	16
MODELO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA.....	17
SISTEMA DE VALORACIÓN.....	17
PRESTACIONES COMPLEMENTARIAS OFRECIDAS A LAS PERSONAS USUARIAS.....	17
APOYO A LA PERSONA CUIDADORA.....	17
RIESGO DE DETERIORO COGNITIVO.....	18
TELEASISTENCIA ADAPTADA.....	18
CALIDAD.....	19
NIVELES DE SERVICIO.....	19
SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS.....	19
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN SOBRE NUEVOS SERVICIOS.....	20
DIGITALIZACIÓN DE DOMICILIOS.....	20
PROGRAMA DE EJERCICIOS COGNITIVOS.....	20
RECLAMACIONES.....	20
CERTIFICADOS DE CALIDAD.....	21
IMPLANTACIÓN.....	22
GRADO DE PENETRACIÓN DE LA TELEASISTENCIA EN EL TERRITORIO.....	22
DISPOSITIVOS/TECNOLOGÍA ASOCIADA EN EL HOGAR.....	23
DIGITALIZACIÓN DE DOMICILIOS.....	23
COORDINACIÓN SOCIOSANITARIA.....	25
CONSEJO SANITARIO.....	25
CITA PREVIA.....	26
CAMPAÑA DE VACUNACIÓN ANTIGRIPIAL.....	27
COMUNICACIÓN.....	29
ENCUENTROS DE TELEASISTENCIA.....	29
VISITAS DE CENTROS EDUCATIVOS AL CENTRO DE ATENCIÓN.....	29
REDES SOCIALES.....	30
MEDIOS DE COMUNICACIÓN.....	30
EVENTOS ESPECIALIZADOS.....	31

INTRODUCCIÓN

La teleasistencia es un servicio técnico de apoyo e intervención social, enmarcado en el contexto de los servicios sociales de atención primaria, que permite a las personas usuarias, a través de la línea telefónica y con un equipamiento de comunicaciones e informático específico, disponer de un servicio de atención permanente, las 24 horas del día y todos los días del año, atendido por personas específicamente preparadas para dar respuesta adecuada a situaciones de emergencia o necesidad social, bien por sí mismo o bien movilizando otros recursos comunitarios.

La ley 12/2008, de 5 diciembre, de Servicios Sociales incluye el Servicio Público de Teleasistencia dentro del Catálogo de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales y establece que sus características, objetivos, modalidades y requisitos de acceso serán definidos en la Cartera de Prestaciones y Servicios, regulada mediante el Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales. Asimismo, la Ley atribuye la titularidad del Servicio al Gobierno Vasco, al incluirlo entre los servicios de acción directa de este. El Decreto 144/2011, de 28 de junio, regula los aspectos concernientes al Servicio Público de Teleasistencia y es a partir del 1 de julio 2011 cuando el Gobierno Vasco, a través del actual Departamento de Empleo y Políticas Sociales, titular del servicio, inicia la prestación del mismo. Anteriormente, este servicio era prestado por las Diputaciones de los tres territorios históricos de la Comunidad Autónoma y el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

El servicio se dirige a personas mayores de 75 años que viven solas y a personas mayores de 65 que se encuentran en situación de dependencia reconocida o en situación de vulnerabilidad reconocida por los servicios sociales. También se dirige a personas con discapacidad intelectual, física o sensorial y dependencia reconocida en cualquiera de sus grados, así como a personas que padecen una enfermedad mental diagnosticada y presenten una situación de dependencia reconocida o riesgo de exclusión social.

La teleasistencia del Gobierno Vasco se basa en 3 pilares:

- La homogeneización del servicio en prestaciones y precio público para la población de los tres territorios históricos de la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- La racionalización de los recursos.
- La cooperación sociosanitaria.

Todo ello se logra mediante una Teleasistencia centrada en las necesidades de cada persona usuaria, con quien se acuerda el tipo de prestación a ofrecer desde el servicio, en forma de periodicidad concreta de las llamadas de seguimiento, tipo de tecnología de apoyo, forma de revaloración de sus necesidades, inclusión en programas especializados, etc.,

En la actualidad, es un servicio consolidado, valorado muy positivamente por la población usuaria, y que apuesta por la mejora continua, concretamente a través de las siguientes líneas estratégicas:

- La continuidad de la cooperación sociosanitaria desde un modelo centrado en la persona y mediante la coordinación efectiva de servicios sociales y sanitarios, pero sin olvidar, e incluso priorizando, la coordinación con los servicios sociales de atención primaria.
- Aunque el colectivo referido a las personas mayores es, sin duda, central en la prestación del servicio, la ampliación de la cobertura a personas con discapacidad y personas con enfermedad mental, buscando la normalización de estas.
- El desarrollo de un modelo de atención personalizado, para la actuación preventiva en soledad, caídas, seguridad y apoyo al entorno sociofamiliar.

Todos los datos que se muestran a continuación hacen referencia al año 2018 y a la situación del servicio al cierre de dicho año.

DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN

El año 2018 finaliza con 50.236 personas usuarias. Por género, el 78,08% son mujeres y el 21,92% son hombres. Por edad, el 80,20% son mayores de 80 años y el 97,78 % son de edad igual o mayor de 65 años. Por unidad de convivencia, el 57,17% de las personas viven solas.

Los datos de personas usuarias según territorio histórico son los siguientes:

	mujeres	hombres	total	%
Araba	4.622	1.460	6.082	12,11
Bizkaia	21.786	5.999	27.785	55,31
Gipuzkoa	12.814	3.555	16.369	32,58
TOTAL	39.222	11.014	50.236	100

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE PERSONAS USUARIAS

El número de personas usuarias se ha incrementado un 6% con respecto al 2017 y respecto a la fecha de inicio de la prestación del servicio, julio del 2011, el incremento es del 40%.

EVOLUCIÓN AÑO 2018

	2017	Altas	Bajas	2018	CRECIMIENTO
Araba	5.767	1.112	798	6.081	314
Bizkaia	26.347	5.214	3.777	27.784	1.437
Gipuzkoa	15.215	3.348	2.192	16.371	1.156
TOTAL	47.329	9.674	6.767	50.236	2.907

El crecimiento neto ha sido de 2.907 personas usuarias.

EVOLUCIÓN INTERANUAL

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Araba	3.491	3.795	4.093	4.317	4.712	5.179	5.767	6.081
Bizkaia	13.937	15.933	17.592	19.695	21.953	24.348	26.347	27.785
Gipuzkoa	6.610	7.559	8.708	10.120	11.847	13.517	15.215	16.370
TOTAL	24.038	27.287	30.393	34.132	38.512	43.044	47.329	50.236

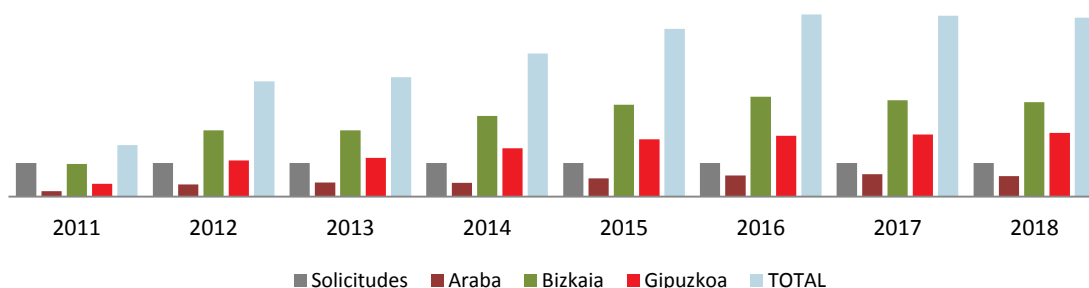


SOLICITUDES DE ALTA GESTIONADAS POR EL SERVICIO

La evolución de las solicitudes de alta tramitadas por el Departamento de Empleo y Políticas Sociales desde el inicio de la prestación del servicio es la siguiente:

Solicitudes	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Araba	341	741	853	823	1.090	1.265	1.334	1.225
Bizkaia	1.953	3.957	3.953	4.806	5.474	5.954	5.733	5.633
Gipuzkoa	777	2.162	2.315	2.884	3.426	3.635	3.701	3.793
TOTAL	3.071	6.860	7.121	8.513	9.990	10.854	10.768	10.651

Solicitudes gestionadas

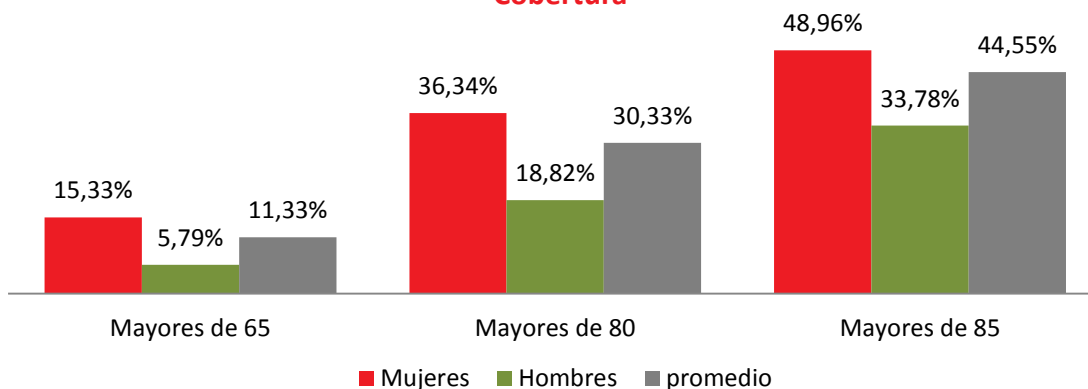


En 2018, se produce un incremento en el número de solicitudes de Gipuzkoa, decreciendo ligeramente en Bizkaia y de manera más pronunciada en Araba.

COBERTURA

La cobertura del Servicio Público de Teleasistencia de Euskadi es del **11,33% en personas mayores de 65 años**, del **30,33% en el caso de las mayores de 80 años** y del **44,55% en mayores de 85 años**. Los datos de población de Euskadi se han extraído del INE.

Cobertura

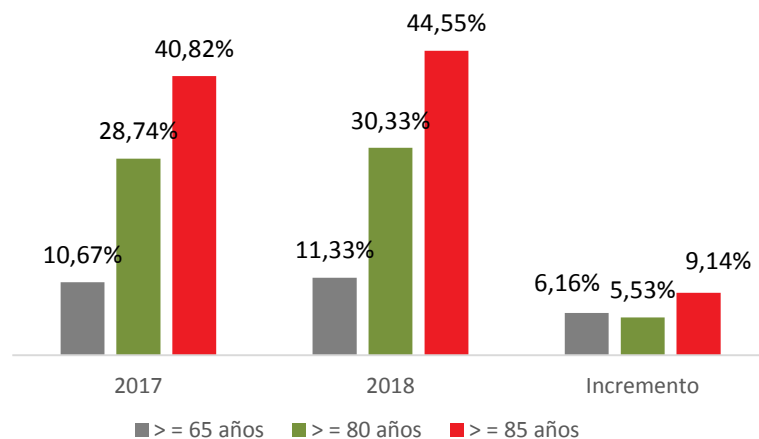


Se observa una mayor cobertura en mujeres en todos los intervalos de edad. Del mismo modo, se aprecia que, a medida que se incrementa la edad, el grado de cobertura del servicio de telesistencia en la población es mayor hasta alcanzar el 44,55% en mayores de 85 años.

Con respecto al año 2017, se ha producido un incremento de la cobertura en todos los intervalos de edad, destacando que el incremento ha sido del 9,14% en el segmento de población mayor de 85 años.

	2017	2018	Incremento
> = 65 años	10,67%	11,33%	6,16%
> = 80 años	28,74%	30,33%	5,53%
> = 85 años	40,82%	44,55%	9,14%

Incremento cobertura 2017-2018



PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS

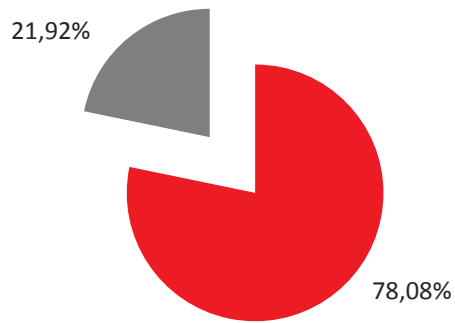
Al finalizar el año 2018, la población del Servicio Público de Telesistencia de Euskadi posee el siguiente perfil mayoritario:

- El 78,08 % son mujeres.
- El 80,20 % son personas mayores de 80 años.
- El 57,17 % de las personas usuarias viven solas.



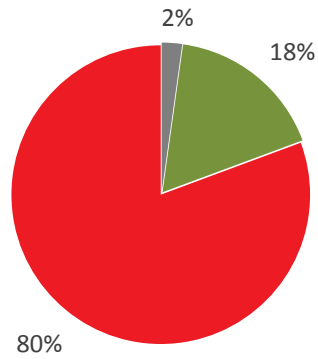
Distribución por género

■ Mujeres ■ Hombres



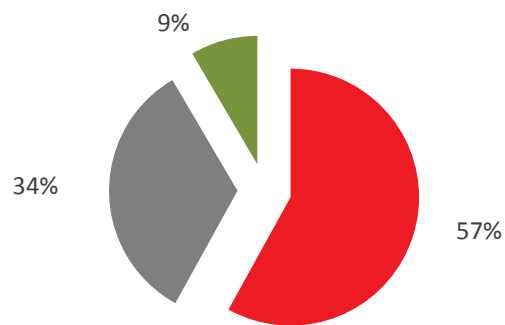
Distribución por edad

■ 0 a 64 años ■ 65 a 79 años ■ > 80 años



Distribución por unidad de convivencia

■ Vive solo/a ■ Vive con 1 persona ■ Vive con + de 1 persona



ACTIVIDAD

Desde el servicio de telealarma surgido en la década de los 80 hasta la actualidad, el Servicio Público de Teleasistencia ha evolucionado desde un servicio reactivo, centrado fundamentalmente en atender situaciones de emergencia demandadas a través de pulsación de la unidad de control remoto, a un **servicio proactivo de apoyo y seguimiento centrado en la persona**.

Este sistema centrado en la persona interactúa con ella mediante: emisión y recepción de llamadas telefónicas y alertas tecnológicas, asistencias y derivaciones a recursos, y visitas domiciliarias, favoreciendo así la permanencia de las personas en su entorno familiar y social habitual.

LLAMADAS DE VOZ**LLAMADAS DE VOZ RECIBIDAS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN**

Las llamadas de voz que se han recibido en el centro de atención a través de los terminales de teleasistencia o del pulsador a lo largo del año 2018 han sido un total de 321.408, con la siguiente distribución mensual:

	ene.- 18	feb.- 18	mar.- 18	abr.- 18	may.- 18	jun.- 18	jul.- 18	ago.- 18	sep.- 18	oct.- 18	nov.- 18	dic.- 18	TOTAL
Araba	3.768	2.794	3.429	3.259	3.007	3.515	3.871	3.921	3.491	3.609	3.337	3.540	41.541
Bizkaia	16.355	13.477	16.021	15.366	14.837	15.204	17.213	16.378	16.851	16.033	14.685	16.045	188.465
Gipuzkoa	8.195	6.876	7.643	7.545	7.248	7.130	7.977	8.221	7.605	7.744	7.333	7.885	91.402
TOTAL	28.318	23.147	27.093	26.170	25.092	25.849	29.061	28.520	27.947	27.386	25.355	27.470	321.408

MEDIA DE LLAMADAS DE VOZ RECIBIDAS AL MES

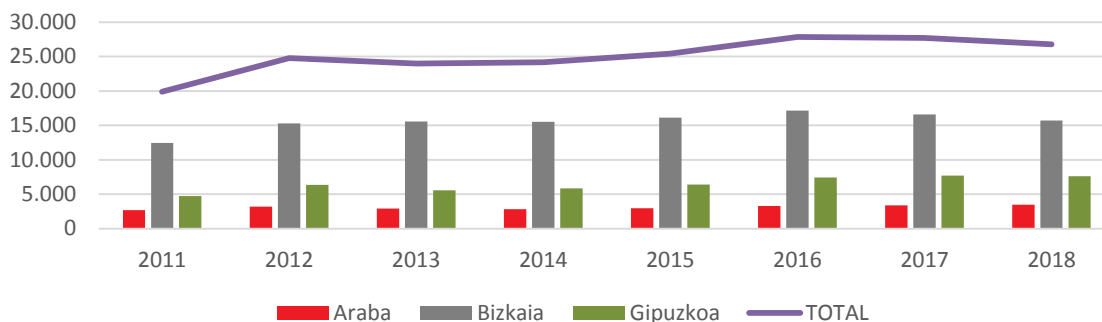
	Llamadas totales 2018	Media mensual
Araba	41.541	3.462
Bizkaia	188.465	15.705
Gipuzkoa	91.402	7.617
TOTAL	321.408	26.784

EVOLUCIÓN DE LA MEDIA DE LLAMADAS RECIBIDAS POR MES

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Araba	2.696	3.179	2.896	2.796	2.957	3.281	3.381	3.462
Bizkaia	12.462	15.280	15.552	15.527	16.117	17.147	16.609	15.705
Gipuzkoa	4.746	6.348	5.569	5.847	6.390	7.432	7.721	7.617
TOTAL	19.904	24.807	24.017	24.170	25.464	27.860	27.712	26.784



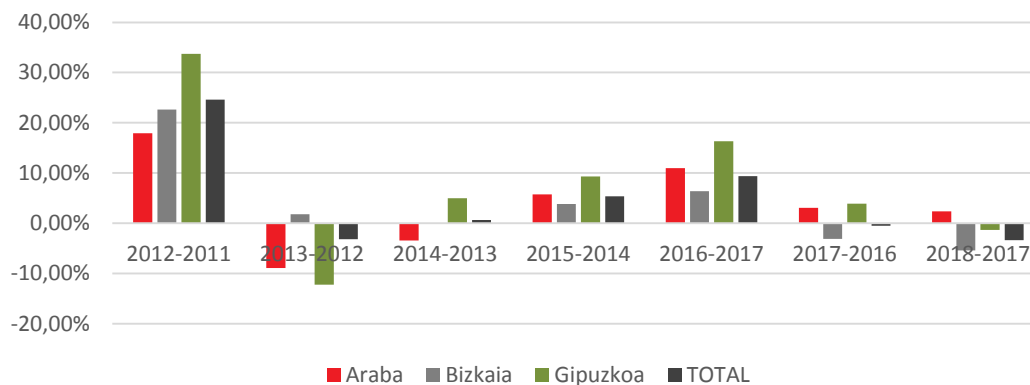
Evolución media de llamadas recibidas/mes



MODIFICACIÓN INTERANUAL DE MEDIA DE LLAMADAS RECIBIDAS/MES

	2012-2011	2013-2012	2014-2013	2015-2014	2016-2017	2017-2016	2018-2017
Araba	17,91%	-8,90%	-3,45%	5,76%	10,95%	3,05%	2,39%
Bizkaia	22,61%	1,78%	-0,16%	3,80%	6,39%	-3,14%	-5,44%
Gipuzkoa	33,75%	-12,27%	4,99%	9,29%	16,30%	3,89%	-1,35%
TOTAL	24,63%	-3,18%	0,64%	5,35%	9,40%	-0,53%	-3,35%

Modificación interanual de media de llamadas recibidas/mes



LLAMADAS DE VOZ SALIENTES DESDE EL CENTRO DE ATENCIÓN

Las llamadas de voz emitidas desde el centro de atención, a lo largo del año 2018, han sido un total de 969.664, con la siguiente distribución mensual:



ene.-18	feb.-18	mar.-18	abr.-18	may.-18	jun.-18	jul.-18	ago.-18	sep.-18	oct.-18	nov.-18	dic.-18	TOTAL
9.756	9.313	9.113	9.172	9.968	9.526	9.832	9.860	10.401	11.042	10.516	10.564	119.063
47.348	44.735	43.111	42.469	44.019	42.472	42.486	42.870	48.891	49.157	48.066	47.901	543.525
26.478	25.497	23.711	23.981	25.166	24.085	24.644	25.791	26.981	27.325	26.445	26.972	307.076
83.582	79.545	75.935	75.622	79.153	76.083	76.962	78.521	86.273	87.524	85.027	85.437	969.664

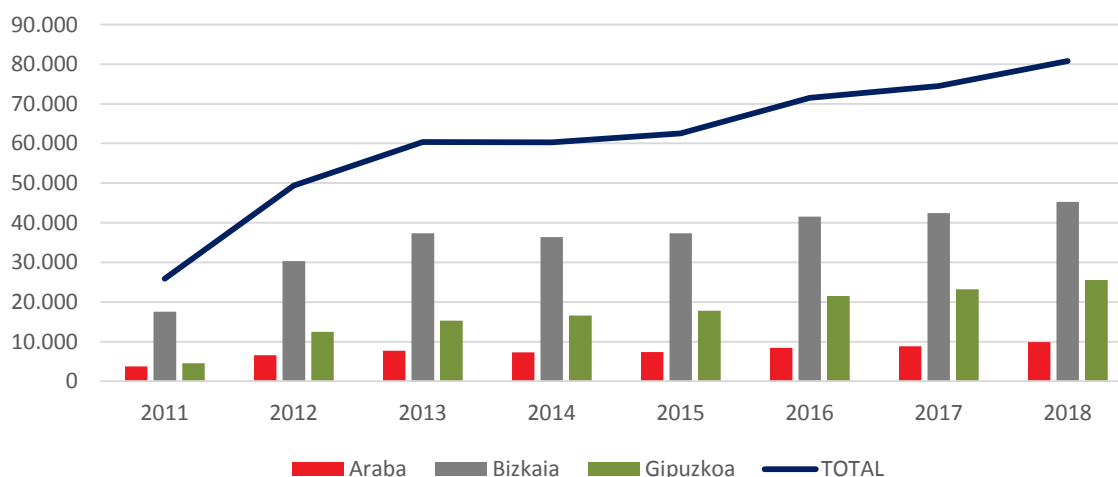
MEDIA DE LLAMADAS EMITIDAS/MES AÑO 2018

	N.º de llamadas	Media mensual
Araba	119.063	9.922
Bizkaia	543.525	45.294
Gipuzkoa	307.076	25.590
TOTAL	969.664	80.805

EVOLUCIÓN DE LA MEDIA DE LLAMADAS EMITIDAS/MES

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Araba	3.763	6.615	7.714	7.298	7.370	8.404	8.820	9.922
Bizkaia	17.551	30.285	37.303	36.365	37.328	41.502	42.420	45.294
Gipuzkoa	4.545	12.492	15.315	16.596	17.804	21.555	23.240	25.590
TOTAL	25.859	49.392	60.332	60.259	62.502	71.461	74.480	80.805

Evolución de media de llamadas emitidas/mes

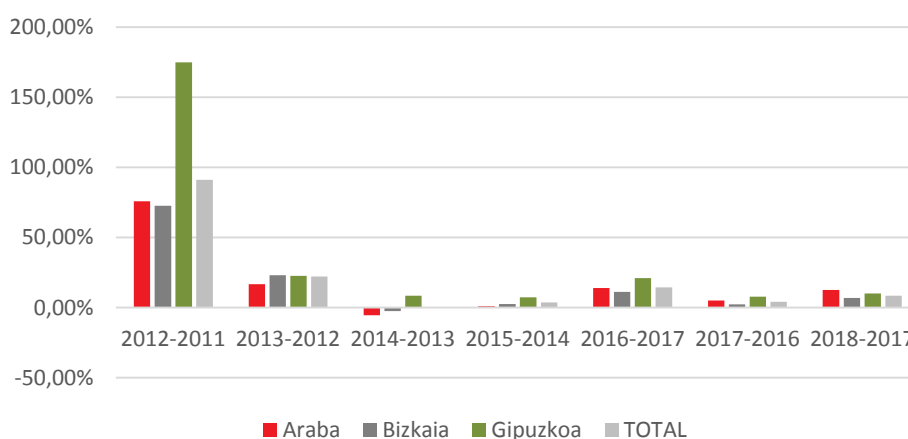




MODIFICACIÓN INTERANUAL DE MEDIA DE LLAMADAS EMITIDAS/MES

	2012-2011	2013-2012	2014-2013	2015-2014	2016-2017	2017-2016	2018-2017
Araba	75,79%	16,61%	-5,39%	0,99%	14,03%	4,95%	12,49%
Bizkaia	72,55%	23,17%	-2,51%	2,65%	11,18%	2,21%	6,77%
Gipuzkoa	174,85%	22,60%	8,36%	7,28%	21,06%	7,82%	10,11%
TOTAL	91,01%	22,15%	-0,12%	3,72%	14,33%	4,22%	8,49%

Modificación interanual de media de llamadas emitidas/mes



Cabe destacar que, si bien las llamadas entrantes han disminuido en 1.072/mes de 2017 a 2018, las llamadas emitidas, en cambio, han aumentado en 6.325/mes para dicho periodo.

Esto es debido a que en el nuevo modelo de telesistencia, se personaliza el seguimiento a las personas usuarias (tanto en visita presencial como seguimiento telefónico), y este es mayor en aquellas que más lo necesitan. Además, la necesidad de estas personas de contactar con el centro de atención disminuye.

La implantación de revaloraciones periódicas según el nivel de apoyo de cada persona usuaria ha supuesto un aumento en la frecuencia con la que se contacta con ellas y, por lo tanto un aumento en el número total de llamadas emitidas.

MOTIVOS DE LLAMADAS RECIBIDAS Y EMITIDAS

Con un número de personas usuarias ligeramente superior a las 50.000, el Servicio Público de Teleasistencia de Euskadi gestiona diariamente en torno a 880 llamadas entrantes y 2.656 llamadas salientes, es decir, un total de más de 3.536 comunicaciones de media cada día del año.

Dentro de la tipología de llamadas atendidas, destacan los siguientes motivos: el 32,75% es para solicitar o facilitar información, incluyendo ausencia y regreso al domicilio; el 18,83%, para gestión técnica como comprobar el funcionamiento del equipo o resolver dudas sobre el mismo; y el 13,98% es para solicitar ayuda ante una situación de emergencia o problema de salud o social. El 19,66% restante de las llamadas atendidas son debidas a pulsación no deseada. Entre todas las llamadas recibidas destaca el hecho de que se ha dado un aumento en el número de solicitudes de ayuda, y una disminución de las pulsaciones no deseadas, ligado todo ello a las campañas de buen uso de la tecnología.

EVOLUCIÓN DE MOTIVOS DE LLAMADAS ATENDIDAS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN

		2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Atención Social-Asistencial	Solicitud de ayuda	0,78%	7,37%	8,75%	7,40%	9,75%	12,22%	13,98%
	Solicitar/Dar información	37,25%	27,35%	31,64%	33,96%	34,46%	34,97%	32,75%
	Pulsación no deseada	24,67%	25,61%	25,73%	25,03%	23,17%	21,30%	19,66%
	Gestión técnica	27,82%	19,40%	15,86%	14,90%	16,53%	16,53%	18,83%
	Resto de tipologías	9,48%	20,27%	18,02%	18,71%	16,09%	14,98%	14,78%

Con respecto a la tipología de las llamadas salientes, el 89,92% de las llamadas emitidas desde el centro de atención son llamadas de seguimiento a las personas usuarias y el 4,32%, a sus familiares y/o personas de contacto.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Seguimiento persona usuaria	88,92%	87,34%	82,24%	89,05%	88,36%	87,15%	89,92%
Llamada a contacto de persona usuaria	6,96%	10,51%	8,91%	8,87%	9,89%	7,19%	4,32%
Movilización recursos	0,43%	1,00%	1,01%	1,11%	1,14%	0,97%	0,77%
Resto tipologías	3,69%	1,15%	7,84%	0,97%	0,61%	4,69%	4,99%

SOLICITUDES DE ASISTENCIA ATENDIDAS Y DERIVACIONES

Las llamadas atendidas en el centro de atención del Servicio Público de Teleasistencia pueden ser resueltas mediante recursos propios del centro, de manera telefónica a través del personal teleoperador, o pueden precisar de la coordinación con otros recursos, que es lo que se denomina derivación. El destino de las derivaciones puede ser de tres tipos: otros servicios públicos del Gobierno Vasco, como es el caso de SOS-Deiak y Osakidetza, contactos personales de la persona usuaria (familiares, amistades o vecindario) y personal técnico de unidad móvil (TUM) del propio Servicio Público de Teleasistencia.

SOLICITUD DE ASISTENCIA

Las solicitudes de asistencia recibidas en el servicio de teleasistencia en el 2018 han sido 43.439, un 10,7% superior a 2017, con un promedio mensual de 3.620, siendo los meses de enero y de diciembre los de mayor demanda.

La distribución mensual de las solicitudes de asistencia atendidas ha sido la siguiente durante el año 2018:

	ene.- 18	feb.- 18	mar.- 18	abr.- 18	may.- 18	jun.- 18	jul.- 18	ago.- 18	sep.- 18	oct.- 18	nov.- 18	dic.- 18	TOTAL
Araba	485	432	482	430	391	444	417	373	364	440	437	518	5.213
Bizkaia	2.473	2.152	2.210	1.932	1.990	1.988	1.975	1.827	2.039	2.208	2.182	2.365	25.341
Gipuzkoa	1.269	1.025	1.150	1.052	1.034	984	1.021	963	973	1.034	1.114	1.266	12.885
TOTAL	4.227	3.609	3.842	3.414	3.415	3.416	3.413	3.163	3.376	3.682	3.733	4.149	43.439

DERIVACIONES A RECURSOS

Las derivaciones han sido en el año 2018:

	Consejo Sanitario	Cita Previa	Sos Deiak	TUM	Personas de contacto
Araba	3.733	823	282	305	1.111
Bizkaia	17.845	4.102	1.331	1.878	5.570
Gipuzkoa	8.842	1.506	806	898	2.962
TOTAL	30.420	6.431	2.419	3.171	9.643

Los elementos referidos en las tablas hacen referencia a lo siguiente:

- Consejo Sanitario está formado por un equipo de enfermería del servicio de Emergencias de Osakidetza.
- Cita Previa es el servicio web de Osakidetza para gestionar una cita con personal médico o de enfermería de atención primaria.
- Las personas de contacto hacen referencia a los familiares, amistades o personal del vecindario que figuran como recursos de la persona usuaria.
- SOS-Deiak (Centros de Coordinación de Emergencias) hace referencia a las derivaciones, en las que intervienen bomberos y/o policía.
- Personal Técnico de Unidad Móvil (TUM) del servicio acude a domicilio para dar apoyo y realizar el levantamiento de las personas caídas, siempre que no tenga alguna incidencia sanitaria asociada, en cuyo caso sería coordinado con Consejo Sanitario.

INTERVENCIONES DOMICILIARIAS

Además del contacto telefónico, el Servicio Público de Teleasistencia realiza intervenciones presenciales en los domicilios de las personas usuarias. Estas visitas, junto con las intervenciones realizadas por la unidad móvil propia del servicio, son realizadas por diferentes profesionales y atienden a distintos motivos.

VISITAS DE COORDINACIÓN

El personal de coordinación de integración realiza visitas a las personas que solicitan el servicio de teleasistencia. Esta visita permite conocer la situación de la persona solicitante y de su entorno residencial, para poder asignarle un tipo y nivel de prestaciones personalizadas correspondientes a sus características. Además de estas visitas de alta, se realizan también visitas domiciliarias a las personas usuarias por otros tipos de motivos. Entre ellos, los seguimientos periódicos a aquellas personas que tienen identificado un alto riesgo y a las que se detecta algún tipo de problema o riesgo social que precise de una intervención en el domicilio o también aquellas visitas necesarias para actualizar información de la situación de la persona usuaria y su entorno.

Posteriormente, en el caso de que se considere oportuno, se elabora un informe de incidencia, que es remitido a la Dirección de Servicios Sociales del Gobierno Vasco. En 2018, se han hecho 11.469 visitas domiciliarias, cifra un 10,65% superior a la de 2017. La distribución mensual de dichas visitas es la siguiente:

	ene.- 18	feb.- 18	mar.- 18	abr.- 18	may.- 18	jun.- 18	jul.- 18	ago.- 18	sep.- 18	oct.- 18	nov.- 18	dic.- 18	TOTAL
Araba	155	128	119	113	143	109	89	75	76	104	111	127	1.349
Bizkaia	609	565	529	511	658	465	496	358	339	553	711	513	6.307
Gipuzkoa	353	385	344	281	333	273	269	247	224	324	416	364	3.813
TOTAL	1.117	1.078	992	905	1.134	847	854	680	639	981	1.238	1.004	11.469

El número de visitas hechas a lo largo de los últimos años es el siguiente:

Visitas	2016	2017	2018
Araba	838	1.134	1.349
Bizkaia	4.601	5.508	6.307
Gipuzkoa	2.683	3.723	3.813
TOTAL	8.122	10.365	11.469



Evolución interanual	2017-2016	2018-2017
Araba	35,32%	18,96%
Bizkaia	19,71%	14,51%
Gipuzkoa	38,76%	2,42%
TOTAL	27,62%	10,65%

El incremento en el número de visitas, un 41% entre los dos últimos años, es debido a la implantación del modelo de servicio de teleasistencia centrada en la persona, en el que es fundamental tener una valoración continua de las personas usuarias, para lo que se realizan tanto visitas de alta en el servicio como, en su caso, visitas de revaloración de la situación.

De esta forma, según su tipología, las visitas domiciliarias efectuadas por el personal de coordinación de integración en 2018 han sido las siguientes:

	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18	sep-18	oct-18	nov-18	dic-18	TOTAL
Valoración inicial	863	946	847	790	786	588	440	391	504	964	1.173	890	9.182
Valoración periódica	243	112	130	66	307	199	326	208	99	7	6	107	1.810
Seguimiento	11	20	15	49	41	60	88	81	36	10	59	7	477
TOTAL	1.117	1.078	992	905	1.134	847	854	680	639	981	1.238	1.004	11.469

VISITAS POR INTERVENCIÓN TÉCNICA

El personal del departamento técnico acude a los domicilios para resolver cualquier incidencia que se presente en la tecnología instalada en los domicilios y no pueda ser resuelta con apoyo desde el centro de atención.

En 2018, se realizaron 36.233 intervenciones técnicas, un 66,8% más que en 2017. Este incremento es debido, principalmente, a la campaña de renovación tecnológica y a la instalación de nuevos dispositivos, como consecuencia de la aplicación del modelo de teleasistencia centrado en las necesidades de cada persona.

La distribución mensual de las visitas de intervención técnica ha sido la siguiente:

	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18	sep-18	oct-18	nov-18	dic-18	TOTAL
Araba	660	461	398	350	301	335	219	332	370	344	313	226	4.309
Bizkaia	2.399	2.333	1.944	1.818	1.607	1.873	1.446	1.540	1.834	1.740	1.763	1.254	21.551
Gipuzkoa	1.236	1.165	857	842	890	907	713	704	766	885	842	566	10.373
TOTAL	4.295	3.959	3.199	3.010	2.798	3.115	2.378	2.576	2.970	2.969	2.918	2.046	36.233



MOVILIZACIÓN DE UNIDAD MÓVIL

El personal técnico de unidad móvil (TUM) es movilizado en el caso de que sea preciso acudir a un domicilio para realizar un levantamiento por una caída sin lesión.

En 2018, se han registrado un total 3.171 movilizaciones, un 26,4% superior al 2017, con la siguiente distribución mensual:

	ene.- 18	feb.- 18	mar.- 18	abr.- 18	may.- 18	jun.- 18	jul.- 18	ago.- 18	sep.- 18	oct.- 18	nov.- 18	dic.- 18	TOTAL
Araba	29	28	28	20	26	34	29	18	23	18	30	29	312
Bizkaia	205	175	148	152	145	116	141	143	163	171	195	173	1.927
Gipuzkoa	62	68	89	62	81	76	84	79	67	66	106	92	932
TOTAL	296	271	265	234	252	226	254	240	253	255	331	294	3.171

CAMBIOS DE DOMICILIO

El departamento técnico se encarga de llevar a cabo los cambios de domicilio solicitados por las personas usuarias y que son aprobados por la Dirección de Servicios Sociales del Gobierno Vasco.

En 2018, se han realizado un total de 594 cambios de domicilio, un 15,8% más que en 2017, siendo los meses de abril y junio cuando mayor número de cambios se realizan.

La distribución mensual durante el año ha sido:

	ene.- 18	feb.- 18	mar.- 18	abr.- 18	may.- 18	jun.- 18	jul.- 18	ago.- 18	sep.- 18	oct.- 18	nov.- 18	dic.- 18	TOTAL
Araba	8	2	5	7	3	9	2	2	3	6	5	4	56
Bizkaia	26	32	18	33	18	26	23	23	29	24	38	26	316
Gipuzkoa	11	14	13	22	17	27	20	20	20	19	17	22	222
TOTAL	45	48	36	62	38	62	45	45	52	49	60	52	594



MODELO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA

El modelo de servicio de teleasistencia centrada en la persona se basa en un sistema de valoración continua de personas usuarias, mediante el que se estudian sus patrones vitales y que permite determinar el nivel de apoyo requerido en cada momento por las personas usuarias.

Este nivel de apoyo requerido por cada persona es consensuado y finalmente aplicado mediante un Plan de Teleasistencia Personalizado e individualizado para cada persona.

SISTEMA DE VALORACIÓN

Durante el año 2018, se continua con el proceso de valoración continua de las necesidades de las personas usuarias, tal y como se inició en 2017. Como resultado de dicha valoración de necesidades, se determina un nivel de apoyo concreto, que es el siguiente:

Nivel de apoyo	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Total Nº	%
Moderado	4.165	17.818	11.555	33.538	66,76%
Alto	1.789	9.195	4.555	15.539	30,93%
Intenso	124	734	247	1.105	2,20%
Alto Riesgo	2	30	8	40	0,08%
Sin valorar	2	8	4	14	0,03%
TOTAL	6.082	27.785	16.369	50.236	100%

De esta forma, a toda persona usuaria del Servicio Público de Teleasistencia de Euskadi - betiON le corresponde un Plan de Teleasistencia Personalizada (PTP) concreto.

PRESTACIONES COMPLEMENTARIAS OFRECIDAS A LAS PERSONAS USUARIAS

El modelo de Atención personalizada ofrece a las personas usuarias una serie de prestaciones complementarias

APOYO A LA PERSONA CUIDADORA

El programa de apoyo a la persona cuidadora (PTAC) se articula en torno a una amplia variedad de intervenciones de apoyo, información y recursos tecnológicos, destinados a facilitar a la persona cuidadora recursos con los que hacer frente a diversos problemas asociados al cuidado, y fomentar en ella el autocuidado.

En 2018, las personas cuidadoras identificadas dentro del programa PTAC son las siguientes:

Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Total Nº
12	145	46	203

Euskadi, auzolana, bien común



Además, a lo largo del año 2018, se pone en marcha la instalación de los dispositivos funcionales, cuya principal utilidad es servir de ayuda para las personas cuidadoras, facilitándoles información sobre la persona dependiente a la que atienden.

Se ha iniciado con la instalación de 2 detectores de ocupación de cama, ambos en el territorio histórico de Bizkaia.

RIESGO DE DETERIORO COGNITIVO

El programa de ejercicios cognitivos mediante plataforma virtual permite a la persona usuaria entrenar varias funciones cognitivas a través de una amplia variedad de ejercicios. Además, dicha herramienta informática facilita el análisis de la evolución en la ejecución de los ejercicios, y ello permite detectar indicadores de riesgo asociados a un posible deterioro cognitivo incipiente.

A lo largo del año 2018, se pone en marcha un programa de ejercicios cognitivos asociados a la prevención del riesgo de deterioro en personas en situación de soledad, en el que actualmente hay 36 personas integradas:

	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	TOTAL
Personas en ECs	4	11	21	36
TOTAL	4	11	21	36

TELEASISTENCIA ADAPTADA

Para facilitar el acceso y el uso del servicio de telesistencia se utilizan distintos elementos adaptados a la situación o entorno de la persona usuaria

La telesistencia móvil consiste en un dispositivo que permite la geolocalización y comunicación con aquellas personas usuarias que se encuentran fuera del domicilio. Se trata de un terminal móvil con GPS incorporado que permite activar una llamada de alarma al mismo tiempo que establece una llamada con el centro de atención, con la finalidad de agilizar cualquier tipo de ayuda o movilización de recursos.

Mediante el dispositivo CareSOS se garantiza la prestación del servicio de telesistencia a personas con dificultades graves en la comunicación, ya sea por discapacidad auditiva o por dificultades en el habla. Gracias a este dispositivo, la persona usuaria está conectada las 24 horas del día a un equipo de profesionales del centro de atención, para avisar en caso de necesidad o urgencia.

	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	TOTAL
Telesistencia móvil	2	41	11	54
Telesistencia adaptada	2	7	10	19
TOTAL	4	48	17	73

CALIDAD

La calidad del servicio tiene, entre otras, dos fuentes de control. Por un lado, el seguimiento de los niveles de servicio establecidos como adecuados para una correcta prestación y, por el otro, la encuesta de satisfacción de las personas usuarias.

NIVELES DE SERVICIO

El nivel de servicio marcado para el centro de atención es atender el 90 % de las llamadas en menos de 15 segundos en el periodo de enero a septiembre. Los requerimientos del concurso iniciado en octubre marcaban el nivel del servicio en atender el 90% de las llamadas en menos de 10 segundos. El servicio garantiza que el 100 % de las llamadas recibidas son atendidas por el personal de teleoperación.

Durante el 2018, los niveles de servicio mensuales y los tiempos medios de respuesta en atención de llamadas han sido los siguientes:

	ene.- 18	feb.- 18	mar.- 18	abr.- 18	may.- 18	jun.- 18	jul.- 18	ago.- 18	sep.- 18	oct.- 18	nov.- 18	dic.- 18	Media
NdS (%)	96,81	96,33	95,70	94,55	94,46	92,95	91,02	91,21	92,96	95,87	95,97	96,70	94,54
15''	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
TMR (seg)	5,96	5,47	5,01	5,72	5,9	6,27	6,7	6,71	6,29	5,19	5,44	4,86	5,79
NdS (%)	--	--	--	--	--	--	--	--	--	90,20	90,18	91,65	90,68
10''										%	%	%	%

El 94,54% de las llamadas recibidas en el centro de atención han sido atendidas en un tiempo inferior a 15 segundos, siendo el tiempo medio de respuesta de 5,79 segundos. En el periodo de octubre a diciembre, el 90,68% de las llamadas recibidas en el centro de atención han sido atendidas en un tiempo inferior a 10 segundos.

SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

Anualmente, el Servicio Público de Teleasistencia de Euskadi contrata la realización de una encuesta de satisfacción de las personas usuarias. Dicha encuesta es de obligado cumplimiento y debe ser realizada por una empresa externa. El objeto es recabar la opinión de las personas usuarias sobre los distintos aspectos que componen el servicio prestado por la empresa adjudicataria.

Los resultados obtenidos en una escala de valoración del 1 al 5 (siendo 1 el valor más bajo de satisfacción y 5 el mayor valor de satisfacción) para cada uno de los aspectos son:



En 2018, el índice de satisfacción general ha sido de 4,46 puntos sobre 5, estando todos los puntos en la zona de satisfacción alta y muy alta.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN SOBRE NUEVOS SERVICIOS

A lo largo del año 2018, se han desarrollado programas piloto sobre digitalización domiciliaria y ejercicios cognitivos. En todos ellos el grado de satisfacción de las personas participantes ha sido elevado.

DIGITALIZACIÓN DE DOMICILIOS

Se efectuó una encuesta a todas las personas participantes (personas usuarias y profesionales) en el programa piloto sobre digitalización de la teleasistencia, con la finalidad de conocer su grado de satisfacción sobre varios aspectos de dicho programa. El índice de valoración media obtenido fue de 4,4 sobre una escala del 1 al 5, siendo 5 muy satisfactorio y 1 muy poco satisfactorio.

En el caso de aquellas personas usuarias a quienes en el marco del programa de digitalización se les había instalado un terminal digital en sustitución de uno anterior, el 87% afirmaba estar más satisfecho o mucho más satisfecho con el nuevo terminal que con el repuesto.

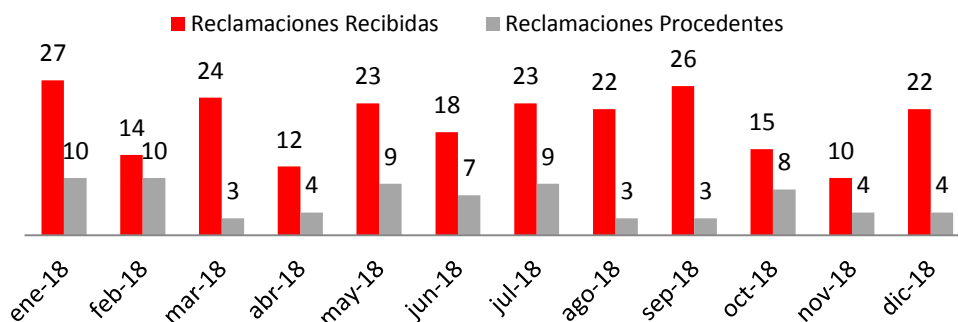
PROGRAMA DE EJERCICIOS COGNITIVOS

En el caso del programa piloto de ejercicios cognitivos mediante plataforma virtual, y tras 6 meses desde el inicio del mismo, se efectuó una encuesta a todas las personas participantes con el fin de obtener datos subjetivos acerca de la usabilidad de la herramienta y de conocer el grado de satisfacción de dichas personas sobre varios aspectos del programa. Un 92% de las personas encuestadas considera la herramienta satisfactoria, recomendable e interesante.

RECLAMACIONES

El Servicio Público de Teleasistencia cuenta con un sistema de recepción, tratamiento y comunicación de reclamaciones. El número total de reclamaciones recibidas durante 2018 ha sido de 310, de las cuales 74 han sido procedentes (23,87 %).

Reclamaciones recibidas 2018





La evolución de las reclamaciones recibidas ha sido:

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Procedentes	43	29	32	35	27	44	74
No Procedentes	570	127	89	100	136	204	236
TOTAL	613	156	121	135	163	248	310

El límite establecido para el número de reclamaciones procedentes admitidas por mes es de 1 por cada 500 personas usuarias. En ningún mes del año se ha rebasado este indicador.

	ene.- 18	feb.- 18	mar.- 18	abr.- 18	may.- 18	jun.- 18	jul.- 18	ago.- 18	sep.- 18	oct.- 18	nov.- 18	dic.- 18
Procedentes	10	10	3	4	9	7	9	3	3	8	4	4
No procedentes	27	14	24	12	23	18	23	22	26	15	10	22
% Rec/500 p. usuarias	0,106	0,106	0,032	0,042	0,094	0,072	0,092	0,031	0,031	0,082	0,041	0,040

El tiempo medio de resolución de las quejas en 2018 ha sido de 3,75 días.

Los motivos de las reclamaciones procedentes son los que se detallan a continuación:

MOTIVOS DE QUEJAS PROCEDENTES	2018
Retraso en atención	16
Error en prestación del servicio	21
Servicio insuficiente	7
Información insuficiente	2
Tecnología defectuosa	0
Incumplimiento condiciones	2
Mala atención	23
Otros	3
TOTAL	74

CERTIFICADOS DE CALIDAD

El Servicio Público de Telesistencia de Euskadi betiON tiene acreditado su sistema de gestión de calidad mediante las siguientes certificaciones:

- ISO 9001:2008: Sistema de gestión de calidad
- UNE 158401:2008 Norma que regula los requisitos de calidad propios del Servicio de Telesistencia.
- ISO 28001:2013 de Seguridad de la Información.



IMPLANTACIÓN

GRADO DE PENETRACIÓN DE LA TELEASISTENCIA EN EL TERRITORIO

A continuación, se presenta el grado de penetración del servicio betiON en el territorio de la-Comunidad Autónoma de Euskadi, atendiendo al porcentaje de personas mayores por Territorio Histórico.

La cobertura de la teleasistencia en Euskadi al cierre del ejercicio 2018 se encuentra en el 10,25% entre la población mayor de 65 años, con un crecimiento de 0,44 puntos respecto a 2017.

El grado de penetración con respecto a esta población ha disminuido, de 0,49 a 0,47, debido a que aunque ha aumentado el número de personas usuarias, la población total mayor de 65 años se ha incrementado en un porcentaje superior.

Si tenemos en cuenta el porcentaje de personas mayores en cada territorio, Bizkaia y Gipuzkoa presentan el mismo grado de penetración, que es del 0,47 y Araba se encuentra ligeramente por debajo con un 0,44.

	COMUNIDAD AUTÓNOMA EUSKADI			SERVICIO PÚBLICO TELEASISTENCIA			
	Total	>65 años	%	Total	>65 años	%	Grado
Araba	325.518	66.613	20,46%	6.082	5.932	8,91%	0,44
Bizkaia	1.140.662	256.276	22,47%	27.785	27.169	10,60%	0,47
Gipuzkoa	714.269	156.486	21,91%	16.369	16.020	10,24%	0,47
TOTAL	2.180.449	479.375	21,99%	50.236	49.121	10,25%	0,47

Analizando el grado de penetración por núcleos de población en función de su número de habitantes, la implantación mayor se da en los municipios de 20.000 a 30.000 habitantes con un grado de penetración de 0,50 y la menor se presenta en los municipios con población inferior a 1.000 habitantes, con un grado de penetración de 0,31.

Municipios	N.º	2017		2018		GRADO
		%+65años	% TA	%+65años	% TA	
<1.000	99	21,28%	6,52%	21,51%	6,57%	0,31
1.000-5.000	82	19,37%	7,96%	19,67%	8,24%	0,42
5.000-10.000	29	19,49%	8,85%	19,83%	9,46%	0,48
10.000-20.000	23	20,71%	9,16%	21,03%	9,67%	0,46
20.000-30.000	8	21,74%	10,23%	22,06%	10,96%	0,5
30.000-50.000	5	23,77%	9,58%	24,10%	10,79%	0,45
>50.000	6	22,47%	10,44%	22,77%	10,80%	0,47
TOTAL	251	21,68%	9,81%	21,99%	10,25%	0,47

Durante el año 2018, se han realizado encuentros informativos en aquellos municipios cuyos servicios sociales de base han solicitado ampliar la información sobre la cartera de servicios incluida en el Servicio Público de Teleasistencia del Gobierno Vasco para su población.

DISPOSITIVOS/TECNOLOGÍA ASOCIADA EN EL HOGAR

La teleasistencia incluye, además del servicio básico, la instalación de dispositivos (aparte del equipo de teleasistencia y pulsador) que emiten señales de alarma a la central cuando detecten una situación de riesgo, como puede ser humo/fuego o gas en el domicilio de la persona usuaria. Son dispositivos denominados de seguridad en el hogar, que son propuestos a la persona usuaria tras la valoración del riesgo.

En el año 2018, se ha continuado con la instalación de varios dispositivos, como son los de humo/fuego, gas, detectores de caídas, detectores de movilidad/pasividad, monóxido de carbono, etc.

El total de nuevos dispositivos instalados en este año ha sido de 3.526, mientras que el parque total instalado es de 6.803, con un crecimiento neto del 15,14% con respecto al 2016. Al finalizar el año 2018, el 10% de las viviendas dispone de, como mínimo, un dispositivo de seguridad para la persona o personas usuarias que residen en ella.

La distribución por tipo de dispositivo y distribución por territorio es:

	Fuego/Humo	Gas	Movilidad	Caídas	CO	CareSOS	TAM	Otros	TOTAL
Araba	532	89	33	65	1	2	2	4	728
Bizkaia	2.662	690	186	426	12	7	41	23	4.047
Gipuzkoa	1.475	315	75	120	11	10	11	11	2.028
TOTAL	4.669	1.094	294	611	24	19	54	38	6.803

La evolución de 2016 a 2018 ha sido la siguiente:

	2016		2017		2018	
	Dispositivos	% Cobertura TA	Dispositivos	% Cobertura TA	Dispositivos	% Cobertura TA
Araba	515	10,66%	565	10,78%	728	11,97%
Bizkaia	1.988	8,67%	2.304	9,41%	4.047	14,57%
Gipuzkoa	1.307	10,18%	1.518	10,71%	2.028	12,39%
TOTAL	3.810	9,39%	4.387	10,00%	6.803	13,54%

En dos años, se ha pasado de tener 3.810 dispositivos instalados a contar con 6.803, logrando una cobertura global del 13,54% sobre el total de 50.236 personas usuarias.

DIGITALIZACIÓN DE DOMICILIOS

La teleasistencia ha sido un servicio con tecnología muy consolidada y de gran eficiencia. Sin embargo, las nuevas tecnologías de la electrónica y de la información y la comunicación (nTEIC) están siendo la base de mejoras técnicas que están transformando, de manera visible, el patrón tradicional de los cuidados. Y aquí, la teleasistencia no puede estar al margen de la innovación.

De esta forma, durante el año 2018 comienza el proceso de digitalización de la teleasistencia, mediante un proyecto piloto sobre el empleo de tecnología digital en los terminales de teleasistencia.



En 2018, los terminales digitales instalados son los siguientes:

	GSM	Smart Hub	TOTAL
Araba	14	3	17
Bizkaia	31	13	44
Gipuzkoa	49	7	56
TOTAL	94	23	117



COORDINACIÓN SOCIOSANITARIA

El Gobierno Vasco, a través de los departamentos de Empleo y Políticas Sociales y de Salud, apuesta por la coordinación de los servicios sociales y los sanitarios como instrumento para abordar el reto del envejecimiento demográfico y para el afianzamiento y desarrollo del modelo comunitario.

Se trata de un enfoque asistencial, centrado en las personas y de servicios integrales, en los que el hogar pasa a tener un papel fundamental como centro de cuidados, y las tecnologías de la información y la comunicación actúan como instrumento para favorecer la permanencia e integración de las personas en su entorno familiar y social habitual.

El Servicio Público de Teleasistencia es una muestra de dicha voluntad llevada a la práctica, y establece una serie de colaboraciones entre diferentes entidades y servicios públicos que permiten una atención integral desde el ámbito social y sanitario a las personas usuarias. La coordinación con el Consejo Sanitario, la gestión de citas previas y el centro de atención como plataforma informativa de la campaña de vacunación de la gripe son claros ejemplos de ello.

CONSEJO SANITARIO

La colaboración entre el servicio de Consejo Sanitario y betiON cumple su séptimo año de andadura. Es fruto del trabajo coordinado con el servicio de emergencias de Osakidetza, que es quien gestiona el servicio de Consejo Sanitario disponible para toda la ciudadanía los 365 días del año y las 24 horas del día. Su objetivo es ser un punto de referencia para toda la población a la hora de consultar cómo actuar ante un problema de salud.

Si las personas usuarias del servicio tienen una consulta sobre salud, sólo tienen que contactar con el centro de atención mediante el pulsador, para que desde el propio Servicio Público de Teleasistencia se derive la llamada al Consejo Sanitario de Osakidetza. En las llamadas de seguimiento se hace la comunicación y recordatorio, a las personas usuarias del servicio, de la posibilidad de ser atendidos ante cualquier problema de salud por personal sanitario, derivando dicha llamada.

En 2018, se han derivado un total de 30.420 llamadas a Consejo Sanitario, frente a las 25.970 del año anterior. De esta forma, continua la tendencia ascendente en el número de derivaciones, habiéndose incrementado un 17,14 % con respecto al año anterior.

	ene.- 18	feb.- 18	mar.- 18	abr.- 18	may.- 18	jun.- 18	jul.- 18	ago.- 18	sep.- 18	oct.- 18	nov.- 18	dic.- 18	TOTAL
Araba	344	306	338	317	265	301	305	284	262	311	310	388	3.731
Bizkaia	1.795	1.507	1.564	1.321	1.419	1.296	1.431	1.332	1.423	1.532	1.499	1.729	17.848
Gipuzkoa	893	695	796	741	708	653	697	636	700	697	736	889	8.841
TOTAL	3.032	2.508	2.698	2.379	2.392	2.250	2.433	2.252	2.385	2.540	2.545	3.006	30.420



La evolución de las derivaciones a Consejo Sanitario desde el 2012 ha sido la siguiente:

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Araba	2.064	2.354	2.587	2.878	3.071	3.276	3.731
Bizkaia	7.532	9.972	11.588	13.044	14.381	15.446	17.848
Gipuzkoa	3.077	4.350	4.901	5.468	6.247	7.248	8.841
TOTAL	12.673	16.676	19.076	21.390	23.699	25.970	30.420

El incremento interanual en el uso:

	2013-2012	2014-2013	2015-2014	2016-2015	2017-2016	2018-2017
Araba	14,05%	9,90%	11,25%	6,71%	6,68%	13,89%
Bizkaia	32,39%	16,21%	12,56%	10,25%	7,41%	15,55%
Gipuzkoa	41,37%	12,67%	11,56%	14,25%	16,02%	21,98%
TOTAL	31,55%	14,39%	12,13%	10,79%	9,58%	17,14%

Las consultas sobre salud de las personas usuarias, gestionadas con la coordinación con Consejo Sanitario de Osakidetza, se ha consolidado a lo largo de estos años y está normalizado en el uso del Servicio Público de Teleasistencia. En el año 2018, se produjeron una media mensual de más de 2.535 consultas, siendo el mes de enero el mes de mayor número de derivaciones, con un total de 3.032.

CITA PREVIA

Como continuación de la colaboración iniciada durante el año 2012 con Osakidetza, desde betiON se ha continuado a lo largo del 2018 con el apoyo a la gestión de la Cita Previa a las personas usuarias a través de la página web que facilita Osakidetza a la ciudadanía.

El servicio de Cita Previa ofrecido desde betiON permite a la persona usuaria de teleasistencia, mediante el accionamiento del pulsador, que el personal del centro de atención le gestione una cita con los o las profesionales sanitarios/as de su centro de atención primaria de Osakidetza:

- Cita telefónica con personal médico y/o de enfermería.
- Cita presencial con personal médico y/o de enfermería.

El centro de atención del Servicio Público de Teleasistencia recibe una media mensual de 565 solicitudes de cita, que son gestionadas a través de la web de Osakidetza.

En 2018, desde betiON se ayudó a gestionar 6.431 citas, frente a las 5.917 gestionadas en 2017, lo que ha supuesto un incremento interanual del 8,69%. Este aumento rompe la tendencia descendente de años precedentes y está asociado al impulso producido en las campañas de difusión de este servicio que se realizan entre las personas usuarias de betiON.

	ene.- 18	feb.- 18	mar.- 18	abr.- 18	may.- 18	jun.- 18	jul.- 18	ago.- 18	sep.- 18	oct.- 18	nov.- 18	dic.- 18	TOTAL
Araba	79	55	55	74	77	73	68	53	68	81	74	66	823
Bizkaia	433	305	298	367	383	343	312	268	292	389	391	321	4.102
Gipuzkoa	165	105	108	127	108	130	138	120	121	143	128	113	1.506
TOTAL	677	465	461	568	568	546	518	441	481	613	593	500	6.431



La evolución en el apoyo a la gestión de cita ha sido desde 2012:

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Araba	945	1.502	1.527	1.043	975	851	823
Bizkaia	3.128	5.407	5.918	5.294	4.610	3.900	4.102
Gipuzkoa	890	1.476	1.682	1.338	1.200	1.166	1.506
TOTAL	4.963	8.385	9.127	7.675	6.785	5.917	6.431

Variación interanual en el uso de la gestión de cita web:

	2013-2012	2014-2013	2015-2014	2016-2015	2017-2016	2018-2017
Araba	58,94%	1,66%	-31,69%	-6,52%	-12,72%	-3,29%
Bizkaia	72,85%	9,45%	-10,54%	-12,92%	-15,40%	5,18%
Gipuzkoa	65,84%	13,96%	-20,45%	-10,31%	-2,83%	29,16%
TOTAL	68,95%	8,85%	-15,91%	-11,59%	-12,79%	8,69%

El apoyo personalizado a procesos administrativos de relación con el sistema sociosanitario, en el que se incluye la solicitud de cita previa con atención primaria de Osakidetza, supone una oportunidad para facilitar a la población de betiON la relación con los servicios públicos, y una mejora para la Administración Pública en la eficiencia de la gestión de la demanda.

CAMPAÑA DE VACUNACIÓN ANTIGRIPIAL

El centro de atención del Servicio Público de Teleasistencia actúa como plataforma informativa de la campaña de vacunación de la gripe en colaboración con Osakidetza. El objetivo es reducir el nivel de intensidad de la enfermedad y proteger a las personas con mayor riesgo de desarrollar complicaciones, sobre todo, a las mayores de 65 años y a personas con enfermedades crónicas. La población del servicio es uno de los colectivos diana de la campaña.

El papel del Servicio Público de Teleasistencia en esta colaboración se divide en dos funciones:

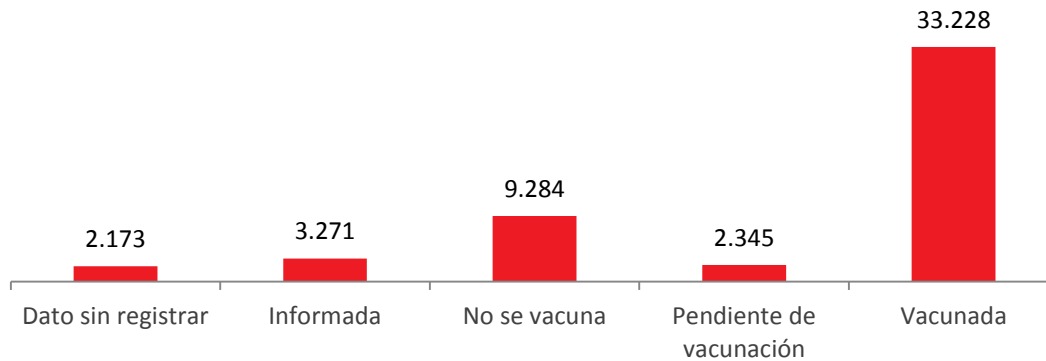
- Informar del periodo de vacunación.
- Gestión de citas previas para la vacunación.

En 2018, los resultados obtenidos son los siguientes: el 66,1% de las personas usuarias ha expresado que se ha vacunado y el 18,1% ha indicado que no se vacuna. Las personas restantes, o no han sido contactadas por ausencia, o no han manifestado si se vacunan o no.



Estas ratios de personas que afirman haberse vacunado y los que no son muy similares a las del año 2017. En total, las personas que afirman haberse vacunado son 33.228.

Campaña de vacunación 2018





COMUNICACIÓN

Es un servicio público orientado a la ciudadanía, donde la comunicación es un elemento importante. La actividad de comunicación es la siguiente:

ENCUENTROS DE TELEASISTENCIA

Son eventos dirigidos a las personas usuarias del servicio y a los servicios sociales de base.

En 2018, se ha optado por seguir con el acercamiento al entorno social habitual de la persona, reforzando la colaboración con los y las profesionales de los Servicios Sociales del ámbito municipal. En algunos casos, se han organizado charlas informativas al colectivo de trabajadoras y trabajadores sociales de los ayuntamientos y de la red de salud mental territorial.

Así, en el año 2018, se han realizado eventos y charlas en los siguientes municipios/territorios:

Territorio Histórico	Municipio	Evento
ARABA	N/A	Presentación de BetiON ante red de salud mental del territorio
	Vitoria-Gasteiz	Presentación de BetiON en SSB del municipio
BIZKAIA	N/A	Presentación de BetiON ante red de salud mental del territorio
	Bilbao	Presentación de BetiON en SSB del municipio
	Getxo	Presentación de BetiON en SSB del municipio
GIPUZKOA	Hernani	Presentación de BetiON en SSB del municipio

Estos encuentros se han utilizado para dar a conocer las prestaciones del servicio, especialmente en todo lo relativo al nuevo modelo de teleasistencia, incidiendo en la personalización del servicio, así como sus prestaciones sobre aquellas relacionadas con la coordinación con Osakidetza (Consejo Sanitario, Cita Previa y campañas de salud).

VISITAS DE CENTROS EDUCATIVOS AL CENTRO DE ATENCIÓN

En el curso 2013-2014, los ciclos formativos de ámbito sociosanitario incorporaron como novedad un módulo de teleasistencia. Además, desde Lanbide se ha establecido el certificado de profesionalidad de Gestión de Llamadas de teleasistencia. Los centros educativos coordinan con el Servicio Público de Teleasistencia la visita de grupos de estudiantes acompañados del profesorado. En 2018, se atendió la visita de 14 grupos de estudiantes. Estas visitas guiadas se realizan en dos grupos, el tercer viernes de cada mes, coincidiendo con los meses del curso escolar.

REDES SOCIALES

El servicio está presente en Facebook y Twitter. Las publicaciones con más seguimiento en 2018 son las correspondientes a las fotos de las visitas de los centros de formación a las instalaciones.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Los medios de comunicación generalistas, tanto en su versión escrita como digital, han publicado referencias al Servicio Público de Teleasistencia. Los titulares más destacados son:

- La delegación de Alsacia (Francia) visita las instalaciones centrales del Servicio Público de Teleasistencia betiON
(<https://www.irekia.euskadi.eus/es/news/44810-delegacion-alsacia-visita-las-instalaciones-centrales-del-servicio-publico-teleasistencia-betion>)
- La delegación del Gobierno de Uruguay para políticas sociales se interesa en Bilbao por “betiON” el servicio de teleasistencia de Euskadi
(<https://www.irekia.euskadi.eus/es/news/43576-delegacion-del-gobierno-uruguay-para-politicas-sociales-interesa-bilbao-por-betion-servicio-teleasistencia-euskadi>)
- Artolazabal: “El servicio de teleasistencia betiON que desarrolla el Gobierno Vasco garantiza una mayor autonomía de nuestras personas mayores”
(<https://www.irekia.euskadi.eus/es/news/48768-artolazabal-servicio-teleasistencia-betion-que-desarrolla-gobierno-vasco-garantiza-una-mayor-autonomia-nuestras-personas-mayores>)
- El director de Políticas Sociales del Gobierno Vasco, Emilio Sola, elogia el servicio betiON
(<https://www.ondavasca.com/#/audios/el-servicio-de-teleasistencia-beti-on-a-fondo>)
- El Gobierno Vasco dedicará 19,5 millones de euros para la contratación de la prestación de servicio de teleasistencia a lo largo de la legislatura
(https://www.irekia.euskadi.eus/es/news/44224-gobierno-vasco-dedicara-millones-euros-para-contratacion-prestacion-servicio-teleasistencia-largo-legislatura-consejo-gobierno-2018?criterio_id=779178&track=1)
- Euskadi seguirá confiando su teleasistencia a la UTE Televida/GSR/IMQ
(<https://www.alimarket.es/sanidad/noticia/271212/euskadi-seguira-confiando-su-teleasistencia-a-la-ute-televida-gsr-imq>)
- La demanda de teleasistencia se duplica en cinco años y ya llega a 15.215 guipuzcoanos
(<https://www.diariovasco.com/sociedad/demanda-teleasistencia-duplica-20180317002940-ntvo.html>)
- El Gobierno Vasco trabaja en la digitalización de la teleasistencia a mayores
(<https://agencias.abc.es/agencias/noticia.asp?noticia=2820704>)
- 33.228 personas usuarias del servicio de teleasistencia betiON han sido ya vacunadas contra la gripe
(<http://www.euskadi.eus/sociosanitario/-/noticia/2019/33-228-personas-usuarias-del-servicio-de-teleasistencia-betion-han-sido-ya-vacunadas-contra-la-gripe/>)
- La UTE Tunstall-GSR-IMQ dona 28 tablets a la cooperativa de inserción sociolaboral Koopera
(<http://geriatricarea.com/la-ute-tunstall-gsr-imq-dona-28-tablets-a-la-cooperativa-de-insercion-sociolaboral-koopera/>)
- betiON muestra la teleasistencia de Euskadi en el Salón sin Barreras
(<https://televida.wordpress.com/2018/10/23/betion-muestra-la-teleasistencia-de-euskadi-en-el-salon-sin-barreras/>)



EVENTOS ESPECIALIZADOS

Un año más, el Servicio Público de Telesistencia de Euskadi ha participado facilitando información en el Salón Sin Barreras celebrado los días 6 y 7 de octubre en el Palacio Europa de Vitoria-Gasteiz. Además, dentro de las actividades del propio salón, el día 6 de octubre ofreció una charla de presentación del servicio. Este evento pretende ser el punto de encuentro de todos los sectores que contribuyen a mejorar la calidad de vida de las personas con algún tipo de discapacidad, dependencia y de sus familias.

