

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 2019



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.....	10
MEDIA DE LLAMADAS EMITIDAS/MES AÑO 2019.....	10
MOTIVOS DE LLAMADAS RECIBIDAS Y EMITIDAS.....	13
SOLICITUDES DE ASISTENCIA ATENDIDAS Y DERIVACIONES.....	14
SOLICITUD DE ASISTENCIA.....	14
DERIVACIONES A RECURSOS.....	14
INTERVENCIONES DOMICILIARIAS.....	15
VISITAS DE COORDINACIÓN.....	15
VISITAS POR INTERVENCIÓN TÉCNICA.....	16
MOVILIZACIÓN DE UNIDAD MÓVIL.....	17
CAMBIOS DE DOMICILIO.....	17
MODELO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA.....	18
SISTEMA DE VALORACIÓN.....	18
PRESTACIONES COMPLEMENTARIAS OFRECIDAS A LAS PERSONAS USUARIAS.....	18
APOYO A LA PERSONA CUIDADORA.....	18
RIESGO DE DETERIORO COGNITIVO.....	19
TELEASISTENCIA ADAPTADA.....	19
CALIDAD.....	21
NIVELES DE SERVICIO.....	21
SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS.....	21
RECLAMACIONES.....	22
CERTIFICADOS DE CALIDAD.....	23
IMPLANTACIÓN.....	24
GRADO DE PENETRACIÓN DE LA TELEASISTENCIA EN EL TERRITORIO.....	24
DISPOSITIVOS/TECNOLOGÍA ASOCIADA EN EL HOGAR.....	25
DIGITALIZACIÓN DE DOMICILIOS.....	25
COORDINACIÓN SOCIOSANITARIA.....	27
CONSEJO SANITARIO.....	27
CITA PREVIA.....	28
CAMPAÑA DE VACUNACIÓN ANTIGRIPIAL.....	29
COMUNICACIÓN.....	30
ENCUENTROS DE TELEASISTENCIA.....	30
VISITAS DE CENTROS EDUCATIVOS AL CENTRO DE ATENCIÓN.....	32
MEDIOS DE COMUNICACIÓN.....	32
EVENTOS ESPECIALIZADOS.....	33

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 2019 y a la situación del servicio al cierre de dicho año.

DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN

El año 2019 finaliza con 55.851 personas usuarias. Por género, el 77,42% son mujeres y el 22,58% son hombres. Por edad, el 78,93% son mayores de 80 años y el 97,65 % son de edad igual o mayor de 65 años. Por unidad de convivencia, el 91% de las personas viven o bien solas, o bien acompañadas de una sola persona.

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

	mujeres	hombres	total	%
Araba	5.068	1.619	6.687	12,0%
Bizkaia	23.691	6.803	30.494	54,6%
Gipuzkoa	14.480	4.190	18.670	33,4%
TOTAL	43.239	12.612	55.851	100%

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE PERSONAS USUARIAS

El número de personas usuarias se ha incrementado un 11% con respecto al 2018 y respecto a la fecha de inicio de la prestación del servicio, julio del 2011, el incremento es del 132%.

EVOLUCIÓN AÑO 2019

	2018	Altas	Bajas	2019	CRECIMIENTO
Araba	6.081	1.418	812	6.687	606
Bizkaia	27.784	6.459	3.749	30.494	2.710
Gipuzkoa	16.371	4.453	2.154	18.670	2.299
TOTAL	50.236	12.336	6.721	55.851	5.615

El crecimiento neto ha sido de 5.615 personas usuarias.

EVOLUCIÓN INTERANUAL

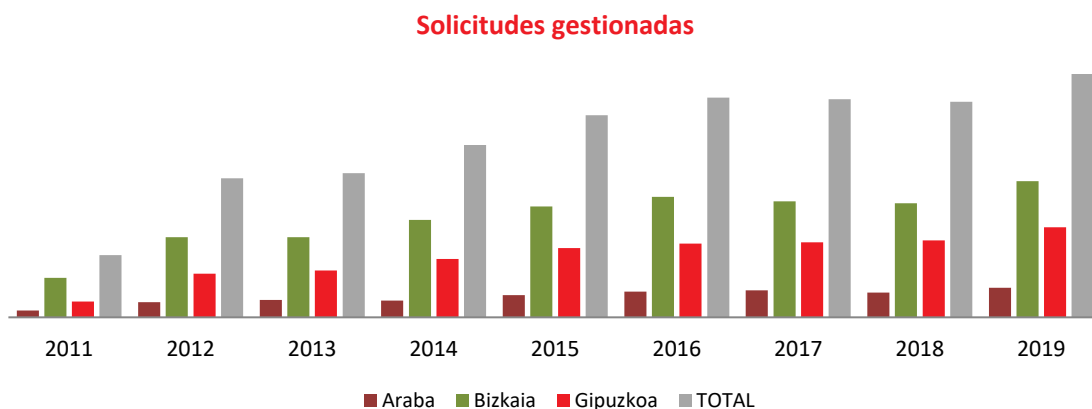
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Araba	3.491	3.795	4.093	4.317	4.712	5.179	5.767	6.081	6.687
Bizkaia	13.937	15.933	17.592	19.695	21.953	24.348	26.347	27.785	30.494
Gipuzkoa	6.610	7.559	8.708	10.120	11.847	13.517	15.215	16.370	18.670
TOTAL	24.038	27.287	30.393	34.132	38.512	43.044	47.329	50.236	55.851



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	2019
Araba	341	741	853	823	1.090	1.265	1.334	1.225	1.459
Bizkaia	1.953	3.957	3.953	4.806	5.474	5.954	5.733	5.633	6.732
Gipuzkoa	777	2.162	2.315	2.884	3.426	3.635	3.701	3.793	4.449
TOTAL	3.071	6.860	7.121	8.513	9.990	10.854	10.768	10.651	12.640



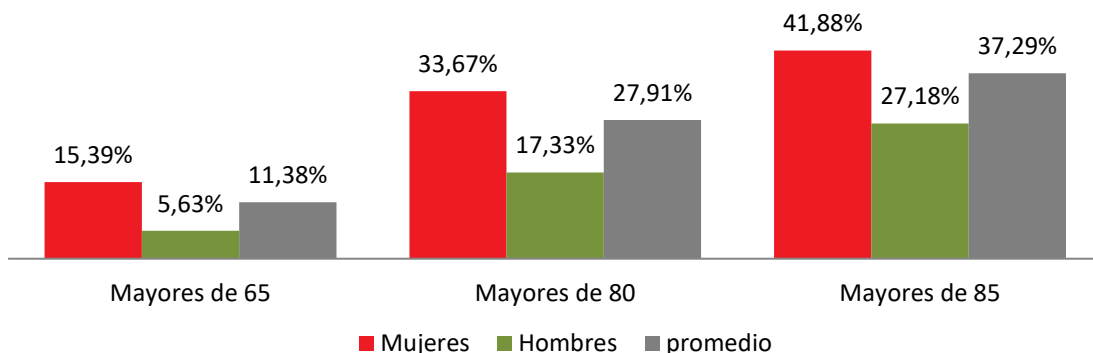
En 2019 se produce un incremento significativo en el número de solicitudes respecto a los años anteriores.

COBERTURA

La cobertura del Servicio Público de Teleasistencia de Euskadi es del **11,38% en personas mayores de 65 años, del 27,91% en el caso de las mayores de 80 años y del 37,29% en mayores de 85 años**. Los datos de población de Euskadi se han extraído del Eustat.



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. De esta forma, se alcanza una cobertura del 41,88% para las mujeres mayores de 85 años

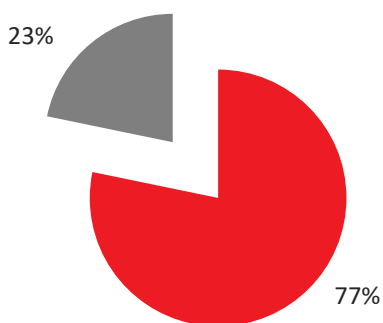
PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS

Al finalizar el año 2019, la población del Servicio Público de Telesistencia de Euskadi posee el siguiente perfil mayoritario:

- El 77 % son mujeres.
- El 79 % son personas mayores de 80 años.
- El 56 % de las personas usuarias viven solas.

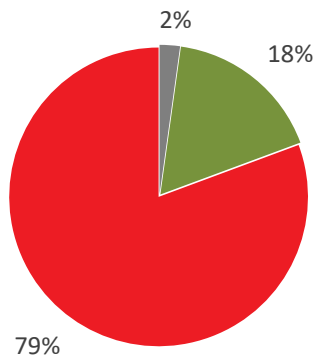
Distribución por género

■ Mujeres ■ Hombres



Distribución por edad

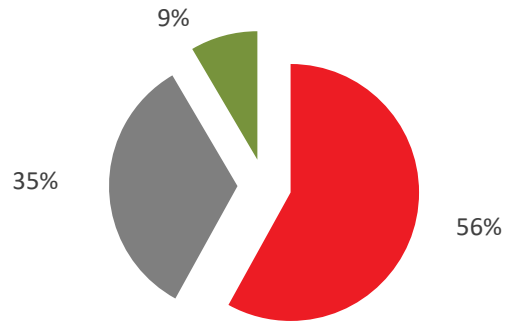
■ 0 a 64 años ■ 65 a 79 años ■ > 80 años





Distribución por unidad de convivencia

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



ACTIVIDAD

Desde el inicial 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 2019 han sido un total de 336.646, con la siguiente distribución mensual:

	ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19	jul-19	ago-19	sep-19	oct-19	nov-19	dic-19	TOTAL
Araba	3.595	2.763	2.893	3.411	3.472	4.557	4.904	4.619	4.800	5.275	5.209	5.593	51.091
Bizkaia	16.370	13.080	14.116	17.084	16.034	14.716	18.162	19.075	18.009	15.223	14.010	16.284	192.163
Gipuzkoa	9.162	7.364	7.203	8.710	8.249	7.075	6.956	6.855	7.303	7.311	9.096	8.108	93.392
TOTAL	29.127	23.207	24.212	29.205	27.755	26.348	30.022	30.549	30.112	27.809	28.315	29.985	336.646

MEDIA DE LLAMADAS DE VOZ RECIBIDAS POR MES

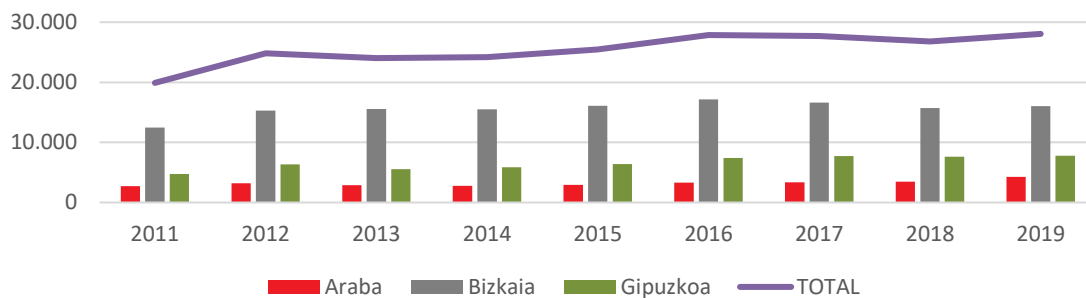
	Número de llamadas	Media mensual
Araba	51.091	4.258
Bizkaia	192.163	16.014
Gipuzkoa	93.392	7.783
TOTAL	336.646	28.054

EVOLUCIÓN DE LA MEDIA DE LLAMADAS RECIBIDAS POR MES

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Araba	2.696	3.179	2.896	2.796	2.957	3.281	3.381	3.462	4.258
Bizkaia	12.462	15.280	15.552	15.527	16.117	17.147	16.609	15.705	16.014
Gipuzkoa	4.746	6.348	5.569	5.847	6.390	7.432	7.721	7.617	7.783
TOTAL	19.904	24.807	24.017	24.170	25.464	27.860	27.712	26.784	28.054



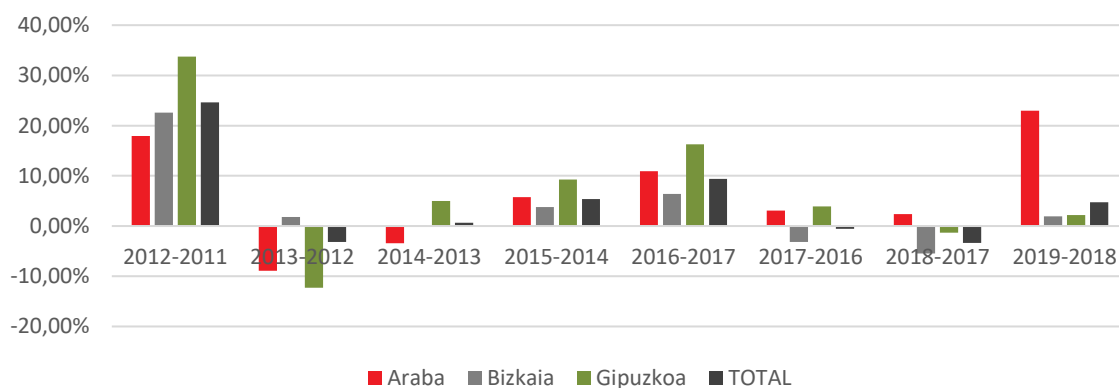
Evolución media de llamadas recibidas/mes



MODIFICACIÓN INTERANUAL DE MEDIA DE LLAMADAS RECIBIDAS/MES

	2012-2011	2013-2012	2014-2013	2015-2014	2016-2017	2017-2016	2018-2017	2019-2018
Araba	17,91%	-8,90%	-3,45%	5,76%	10,95%	3,05%	2,39%	22,99%
Bizkaia	22,61%	1,78%	-0,16%	3,80%	6,39%	-3,14%	-5,44%	1,96%
Gipuzkoa	33,75%	-12,27%	4,99%	9,29%	16,30%	3,89%	-1,35%	2,18%
TOTAL	24,63%	-3,18%	0,64%	5,35%	9,40%	-0,53%	-3,35%	4,74%

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 2019, han sido un total de 942.836, con la siguiente distribución mensual:

	ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19	jul-19	ago-19	sep-19	oct-19	nov-19	dic-19	TOTAL
Araba	10.084	9.829	9.141	8.414	8.875	9.348	9.205	9.716	9.024	9.658	9.844	9.572	112.710
Bizkaia	48.437	47.758	42.351	39.448	41.073	42.253	42.051	42.809	42.571	45.602	44.885	46.368	525.606
Gipuzkoa	27.611	27.739	23.800	22.966	22.930	24.893	25.013	26.412	24.818	26.078	26.104	26.156	304.520
TOTAL	86.132	85.326	75.292	70.828	72.878	76.494	76.269	78.937	76.413	81.338	80.833	82.096	942.836

MEDIA DE LLAMADAS EMITIDAS/MES AÑO 2019

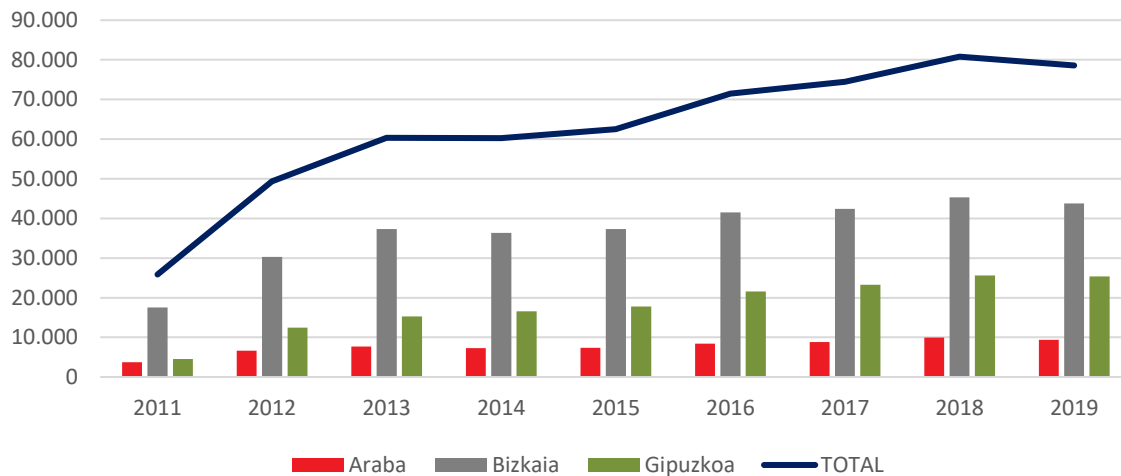
	N.º de llamadas	Media mensual
Araba	112.710	9.393
Bizkaia	525.606	43.800
Gipuzkoa	304.520	25.377
TOTAL	942.836	78.570

EVOLUCIÓN DE LA MEDIA DE LLAMADAS EMITIDAS/MES

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Araba	3.763	6.615	7.714	7.298	7.370	8.404	8.820	9.922	9.393
Bizkaia	17.551	30.285	37.303	36.365	37.328	41.502	42.420	45.294	43.800
Gipuzkoa	4.545	12.492	15.315	16.596	17.804	21.555	23.240	25.590	25.377
TOTAL	25.859	49.392	60.332	60.259	62.502	71.461	74.480	80.805	78.570



Evolución de media de llamadas emitidas/mes

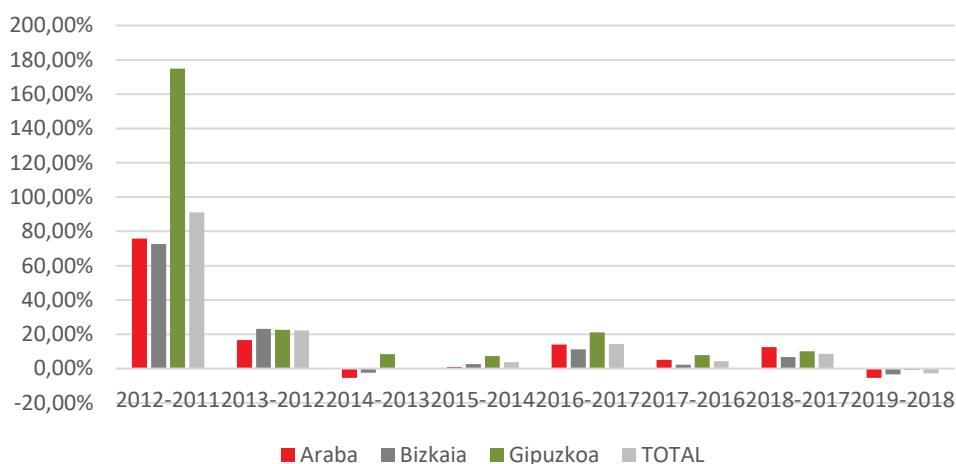




MODIFICACIÓN INTERANUAL DE MEDIA DE LLAMADAS EMITIDAS/MES

	2012-2011	2013-2012	2014-2013	2015-2014	2016-2015	2017-2016	2018-2017	2019-2018
Araba	75,79%	16,61%	-5,39%	0,99%	14,03%	4,95%	12,49%	-5,34%
Bizkaia	72,55%	23,17%	-2,51%	2,65%	11,18%	2,21%	6,77%	-3,30%
Gipuzkoa	174,85%	22,60%	8,36%	7,28%	21,06%	7,82%	10,11%	-0,83%
TOTAL	91,01%	22,15%	-0,12%	3,72%	14,33%	4,22%	8,49%	-2,77%

Modificación interanual de media de llamadas emitidas/mes



MOTIVOS DE LLAMADAS RECIBIDAS Y EMITIDAS

Con un número de personas usuarias superior a las 55.000, el Servicio Público de Teleasistencia de Euskadi gestiona diariamente en torno a 922 llamadas entrantes y 2.583 llamadas salientes, es decir, un total de más de 3.575 comunicaciones de media cada día del año.

Dentro de la tipología de llamadas atendidas, destacan los siguientes motivos: el 31,40% se corresponde con solicitar o facilitar información, incluyendo ausencia y regreso al domicilio; el 19,72%, se dedica a gestiones técnicas como por ejemplo comprobar el funcionamiento del equipo o resolver dudas sobre el mismo; y el 13,76% es para solicitar ayuda ante una situación de emergencia o problema de salud o social. El 21,66% restante de las llamadas atendidas son debidas a pulsación no deseada. Entre todas las llamadas recibidas destaca el hecho de que debido al procesos de sustitución de terminales analógicos por terminales digitales, ha habido un aumento en el número de gestiones técnicas efectuadas, lo que a su vez supone una ligera disminución en el % de las pulsaciones solicitando ayuda.

EVOLUCIÓN DE MOTIVOS DE LLAMADAS ATENDIDAS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN

		2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Atención Social-Asistencial	Solicitud de ayuda	0,78%	7,37%	8,75%	7,40%	9,75%	12,22%	13,98%	13,76%
	Solicitar/Dar información	37,25%	27,35%	31,64%	33,96%	34,46%	34,97%	32,75%	31,40%
	Pulsación no deseada	24,67%	25,61%	25,73%	25,03%	23,17%	21,30%	19,66%	21,66%
	Gestión técnica	27,82%	19,40%	15,86%	14,90%	16,53%	16,53%	18,83%	19,72%
	Resto de tipologías	9,48%	20,27%	18,02%	18,71%	16,09%	14,98%	14,78%	13,46%

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.

Con respecto a la tipología de las llamadas salientes, el 90,32% de las llamadas emitidas desde el centro de atención son llamadas de seguimiento a las personas usuarias y el 3,60%, a sus familiares y/o personas de contacto.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Seguimiento persona usuaria	88,92%	87,34%	82,24%	89,05%	88,36%	87,15%	89,92%	90,32%
Llamada a contacto de persona usuaria	6,96%	10,51%	8,91%	8,87%	9,89%	7,19%	4,32%	3,60%
Mobilización recursos	0,43%	1,00%	1,01%	1,11%	1,14%	0,97%	0,77%	0,71%
Resto tipologías	3,69%	1,15%	7,84%	0,97%	0,61%	4,69%	4,99%	5,37%

SOLICITUDES DE ASISTENCIA ATENDIDAS Y DERIVACIONES**SOLICITUD DE ASISTENCIA**

Las solicitudes de asistencia recibidas en el servicio de teleasistencia en el 2019 han sido 45.952, un 5,47% superior a 2018, con un promedio mensual de 3.829, siendo los meses de enero y de diciembre los de mayor demanda, tendencia similar al año pasado.

La distribución mensual de las solicitudes de asistencia atendidas ha sido la siguiente durante el año 2019:

	ene.- 19	feb.- 19	mar.- 19	abr.- 19	may.- 19	jun.- 19	jul.- 19	ago.- 19	sep.- 19	oct.- 19	nov.- 19	dic.- 19	TOTAL
Araba	560	412	425	473	448	432	418	424	403	476	525	520	5.516
Bizkaia	2.844	1.922	2.118	2.081	2.199	2.078	2.155	2.104	2.216	2.270	2.332	2.433	26.752
Gipuzkoa	1.456	1040	1119	998	1019	1029	1112	1044	1071	1227	1254	1.315	13.684
TOTAL	4.860	3.374	3.662	3.552	3.666	3.539	3.685	3.572	3.690	3.973	4.111	4.268	45.952

DERIVACIONES A RECURSOS

Las derivaciones han sido en el año 2019:

	Consejo Sanitario	Cita Previa	Sos Deiak	TUM	Personas de contacto
Araba	4.029	745	335	354	1.108
Bizkaia	19.333	3.687	1.414	2.044	5.584
Gipuzkoa	9.498	1.357	793	1.061	3.112
TOTAL	32.860	5.789	2.542	3.459	9.804

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, que acude a domicilio para dar apoyo y realizar el levantamiento de las personas caídas, siempre que no exista alguna incidencia sanitaria asociada, en cuyo caso la intervención sería coordinada 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, con motivo de su alta y bienvenida al servicio. Esta visita permite conocer la situación de la persona solicitante y de su entorno residencial y socio-familiar, 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 2019, se han hecho 12.832 visitas domiciliarias, cifra un 11,88% superior a la de 2018. La distribución mensual de dichas visitas es la siguiente:

	ene.-19	feb.-19	mar.-19	abr.-19	may.-19	jun.-19	jul.-19	ago.-19	sep.-19	oct.-19	nov.-19	dic.-19	TOTAL
Araba	141	132	104	99	136	100	146	94	105	122	134	140	1.453
Bizkaia	623	528	441	460	715	595	658	498	395	640	715	616	6.884
Gipuzkoa	529	430	336	315	309	270	380	283	304	431	477	431	4.495
TOTAL	1.293	1.090	881	874	1.160	965	1.184	875	804	1.193	1.326	1.187	12.832

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

Visitas	2016	2017	2018	2019
Araba	838	1.134	1.349	1.143
Bizkaia	4.601	5.508	6.307	6.884
Gipuzkoa	2.683	3.723	3.813	4.495
TOTAL	8.122	10.365	11.469	12.832



Evolución interanual	2017-2016	2018-2017	2019-2018
Araba	35,32%	18,96%	-15,27%
Bizkaia	19,71%	14,51%	9,15%
Gipuzkoa	38,76%	2,42%	17,89%
TOTAL	27,62%	10,65%	11,88%

El incremento en el número de visitas, 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 2019 han sido las siguientes:

	ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19	jul-19	sep-19	sep-19	oct-19	nov-19	dic-19	TOTAL
Valoración inicial	1.113	988	825	824	884	888	1.001	465	548	1.143	1.303	1.111	11.093
Valoración periódica	161	87	28	26	168	49	161	275	119	23	15	26	1.138
Seguimiento	19	15	28	24	108	28	22	135	137	27	8	50	601
TOTAL	1.293	1.090	881	874	1.160	965	1184	875	804	1193	1.326	1.187	12.832

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 2019, se realizaron 33.720 intervenciones técnicas, un 6,94% menos que en 2018, en gran parte debido al menor número de incidencias, gracias a que a lo largo del año 2018 se hizo un gran esfuerzo en la campaña de renovación tecnológica y en la instalación de nuevos dispositivos, como consecuencia de la aplicación del modelo de teleasistencia centrado en las necesidades de cada persona. En 2019 se ha continuado esta campaña, pero con gran parte de la renovación ya realizada.

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

	ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19	jul-19	sep-19	sep-19	oct-19	nov-19	dic-19	TOTAL
Araba	371	276	368	321	408	346	328	278	370	348	339	275	4.028
Bizkaia	1.596	1.424	1.554	1.437	1.638	1.502	1.556	1.496	1.669	1.598	1.525	1.683	18.678
Gipuzkoa	990	887	903	815	1038	938	747	1012	935	901	1016	832	22.706
TOTAL	2.957	2.587	2.825	2.573	3.084	2.786	2.631	2.786	2.974	2.847	2.880	2.790	33.720



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 de la persona usuaria cuando se trata de una caída sin lesión.

En 2019, se han registrado un total 3.459 movilizaciones, un 9,08% superior al 2018, con la siguiente distribución mensual:

	ene.- 19	feb.- 19	mar.- 19	abr.- 19	may.- 19	jun.- 19	jul.- 19	ago.- 19	sep.- 19	oct.- 19	nov.- 19	dic.- 19	TOTAL
Araba	34	29	29	25	31	38	21	29	19	26	36	37	354
Bizkaia	189	160	128	151	165	145	189	188	186	195	172	176	2.044
Gipuzkoa	105	82	61	75	82	102	81	83	83	90	114	103	1.061
TOTAL	328	271	218	251	278	285	291	300	288	311	322	316	3.459

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 2019, se han realizado un total de 636 cambios de domicilio, un 6,89% más que en 2018, siendo el mes de octubre cuando mayor número de cambios se han realizado.

La distribución mensual durante el año ha sido:

	ene.- 19	feb.- 19	mar.- 19	abr.- 19	may.- 19	jun.- 19	jul.- 19	ago.- 19	sep.- 19	oct.- 19	nov.- 19	dic.- 19	TOTAL
Araba	4	3	9	4	8	5	4	4	5	5	7	3	61
Bizkaia	27	25	33	37	29	35	20	15	20	50	29	24	344
Gipuzkoa	22	18	19	28	19	13	18	25	15	24	15	15	231
TOTAL	53	46	61	69	56	53	42	44	40	79	51	42	636



MODELO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA

El modelo de servicio de telesistencia 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 Telesistencia Personalizado e individualizado para cada persona.

SISTEMA DE VALORACIÓN

Durante el año 2019, 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	4.497	19.076	12.620	36.193	64,80%
Alto	1.978	10.353	5.563	17.894	32,04%
Intenso	189	958	433	1.580	2,83%
Alto Riesgo	15	71	38	124	0,22%
Sin valorar	8	36	16	60	0,11%
TOTAL	6.687	30.494	18.670	55.851	100%

De esta forma, a toda persona usuaria del Servicio Público de Telesistencia de Euskadi - betiON le corresponde un Plan de Telesistencia 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 2019, las personas cuidadoras identificadas dentro del programa PTAC son las siguientes:

Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Total Nº
-------	---------	----------	----------

Euskadi, auzolana, bien común



21	176	59	256
----	-----	----	-----

Una de las prestaciones de este programa, según el nivel de intensidad de la sobrecarga, son las llamadas de seguimiento efectuadas por un teleoperador de referencia. Dicho teleoperador le ofrece a la persona cuidadora un espacio de confianza y desahogo emocional y dentro de esta prestación, en 2019 se han realizado un total de 3.051 llamadas.

A lo largo del año 2019, se siguen valorando e instalando dispositivos funcionales, cuya principal utilidad es servir de ayuda para las personas cuidadoras, facilitándoles información sobre la persona dependiente a la que atienden.

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.

En 2019 continúa la prestación del programa de ejercicios cognitivos asociados a la prevención del riesgo de deterioro en personas en situación de soledad, en el que actualmente hay 48 personas integradas:

	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	TOTAL
Personas en ECs	6	25	17	48
TOTAL	6	25	17	48

TELEASISTENCIA ADAPTADA

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

La teleasistencia móvil (TAM) 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.

A lo largo del año 2019 el parque de TAM existente ha pasado de ser 54 unidades a comienzos de año hasta las 137 a finales de 2019



Por su parte, 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
TAM	9	104	24	137
CAreSOS	4	24	7	35
TOTAL	13	128	31	172

La evolución interanual es la siguiente:

	2018	2019	2019/ 2018
TAM	54	137	154%
CareSOS	19	35	84%
TOTAL	73	172	136%

CALIDAD

La calidad del servicio tiene, entre otros, dos medios 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

Los requerimientos del concurso iniciado en octubre de 2018 marcaban que el nivel del servicio para el centro de atención es 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 2019, los niveles de servicio mensuales y los tiempos medios de respuesta en atención de llamadas han sido los siguientes:

	ene.- 19	feb.- 19	mar.- 19	abr.- 19	may.- 19	jun.- 19	jul.- 19	ago.- 19	sep.- 19	oct.- 19	nov.- 19	dic.- 19	MEDIA
TMR (seg)	5,10	3,88	3,90	4,00	5,00	4,00	5,00	4,84	4,47	4,56	4,68	4,55	4,50
NdS (%) 10''	90,44 %	96,32 %	97,60 %	92,95 %	91,53 %	92,96 %	90,40 %	90,79 %	91,91 %	92,01 %	91,60 %	91,92 %	92,54 %

El 92,54% de las llamadas recibidas en el centro de atención han sido atendidas en un tiempo inferior a 10 segundos, siendo el tiempo medio de respuesta de 4,50 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:



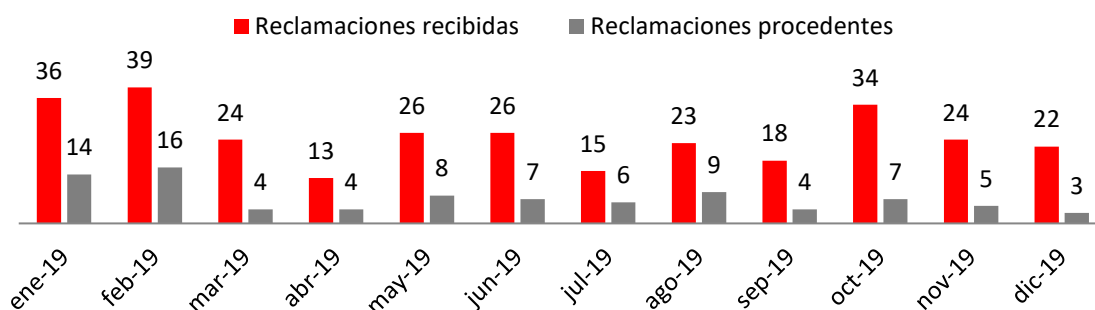
En 2019, el índice de satisfacción general ha sido de 4,48 puntos sobre 5, estando todos los puntos en la zona de satisfacción alta y muy alta.



RECLAMACIONES

El Servicio Público de Teleasistencia cuenta con un sistema de recepción, tratamiento y comunicación de reclamaciones. El número total de reclamaciones recibidas durante 2019 ha sido de 300, de las cuales 87 han sido procedentes (29 %).

Reclamaciones recibidas 2019





La evolución de las reclamaciones recibidas ha sido:

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Procedentes	43	29	32	35	27	44	74	87
No Procedentes	570	127	89	100	136	204	236	213
TOTAL	613	156	121	135	163	248	310	300

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.- 19	feb.- 19	mar.- 19	abr.- 19	may.- 19	jun.- 19	jul.- 19	ago.- 19	sep.- 19	oct.- 19	nov.- 19	dic.- 19
Procedentes	14	16	4	4	8	7	6	9	4	7	5	3
No procedentes	22	23	20	9	18	19	9	14	14	27	19	19
% Rec/500 p. usuarias	0,139	0,157	0,039	0,039	0,077	0,067	0,056	0,084	0,037	0,065	0,046	0,027

El tiempo medio de resolución de las quejas en 2019 ha sido de 4,47 días.

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

MOTIVOS DE QUEJAS PROCEDENTES	2019
Retraso en atención	24
Error en prestación del servicio	22
Servicio insuficiente	7
Información insuficiente	8
Tecnología defectuosa	2
Incumplimiento condiciones	1
Mala atención	22
Otros	1
TOTAL	87

CERTIFICADOS DE CALIDAD

El Servicio Público de Teleasistencia 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 Teleasistencia.
- 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 2019 se encuentra en el 11,21% entre la población mayor de 65 años, con un crecimiento de 0,96 puntos respecto a 2018.

El grado de penetración con respecto a esta población ha aumentado de 0,47 a 0,50, debido a que el aumento de de personas usuarias que se incorporan al servicio ha sido superior al aumento de la población total mayor de 65 años.

Si tenemos en cuenta el porcentaje de personas mayores en cada territorio, Bizkaia y Gipuzkoa presentan el mismo grado o superan el de penetración del grado de Euskadi, que es del 0,50 y Araba se encuentra ligeramente por debajo con un 0,46.

	COMUNIDAD AUTÓNOMA EUSKADI			SERVICIO PÚBLICO TELEASISTENCIA			
	Total	+65 años	%	Total	TA +65 años	%	GRADO
Araba	327.967	68.014	20,74%	6.687	6.530	9,60%	0,46
Bizkaia	1.142.853	259.747	22,73%	30.494	29.769	11,46%	0,50
Gipuzkoa	717.197	158.977	22,17%	18.670	18.240	11,47%	0,52
TOTAL	2.188.017	486.738	22,25%	55.851	54.539	11,21%	0,50

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 0,54 y la menor se presenta en los municipios con población inferior a 1.000 habitantes, con un grado de penetración de 0,34.

Municipios	N.º	2017		2018		2019		GRADO
		%+65años	% TA	%+65años	% TA	%+65años	% TA	
<1.000	99	21,28%	6,52%	21,51%	6,57%	21,75%	7,36%	0,34
1.000-5.000	82	19,37%	7,96%	19,67%	8,24%	19,90%	9,04%	0,45
5.000-10.000	29	19,49%	8,85%	19,83%	9,46%	20,13%	10,51%	0,52
10.000-20.000	23	20,71%	9,16%	21,03%	9,67%	21,37%	10,75%	0,50
20.000-30.000	8	21,74%	10,23%	22,06%	10,96%	22,15%	11,96%	0,54
30.000-50.000	5	23,77%	9,58%	24,10%	10,79%	24,38%	11,91%	0,49
>50.000	6	22,47%	10,44%	22,77%	10,80%	23,01%	11,68%	0,51
TOTAL	251	21,68%	9,81%	21,99%	10,25%	22,25%	11,21%	0,50

Durante el año 2019, se han realizado encuentros informativos en aquellos municipios en los que la cobertura del servicio estaba por debajo de la media de municipios de tamaño similares. Estos encuentros ha consistido en explicar el servicio tanto a las profesionales de trabajo social de los centro de base como a personas con perfil para solicitar el servicio en el municipio.

DISPOSITIVOS/TECNOLOGÍA ASOCIADA EN EL HOGAR

La telesistencia incluye, además del servicio básico, la instalación de dispositivos (aparte del equipo de telesistencia 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 2019, 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 3.585, mientras que el parque total instalado es de 8.971, con un crecimiento neto del 31,87% con respecto al 2018. La distribución por tipo de dispositivo y distribución por territorio es:

	Fuego/Humo	Gas	Movilidad	Caídas	CO	CareSOS	TAM	Otros	TOTAL
Araba	652	110	43	101	2	4	9	6	927
Bizkaia	3.461	751	221	736	14	24	104	29	5340
Gipuzkoa	1.897	381	86	281	11	7	24	17	2704
TOTAL	6.010	1.242	350	1.118	27	35	137	52	8.971

La evolución de 2016 a 2019 ha sido la siguiente:

	2016		2017		2018		2019	
	Dispositivos	% Cobertura TA	Dispositivos	% Cobertura TA	Dispositivos	% Cobertura TA	Dispositivos	% Cobertura TA
Araba	515	10,66%	565	10,78%	728	11,97%	927	13,86%
Bizkaia	1.988	8,67%	2.304	9,41%	4.047	14,57%	5.340	17,51%
Gipuzkoa	1.307	10,18%	1.518	10,71%	2.028	12,39%	2.704	14,48%
TOTAL	3.810	9,39%	4.387	10,00%	6.803	13,54%	8.971	16,06%

En tres años, se ha pasado de tener 3.810 dispositivos instalados a contar con 8.971, logrando una cobertura global del 16,06% sobre el total de 55.851 personas usuarias.

DIGITALIZACIÓN DE DOMICILIOS

La telesistencia 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 telesistencia no puede estar al margen de la innovación.

De esta forma, tras realizar un proyecto piloto en 2018 y habiéndose obtenido resultados satisfactorios en los domicilios testeados, a lo largo de 2019 se continúa con la implantación de la digitalización de los domicilios con servicio de telesistencia.



En 2019, los terminales digitales instalados son los siguientes:

	GSM	Smart Hub	TOTAL
Araba	10	937	947
Bizkaia	28	4.657	4.685
Gipuzkoa	24	2.681	2.705
TOTAL	62	8.275	8.337

Así, con un total de 8.337 terminales digitales en funcionamiento respecto a un parque total de terminales de 51.621, el grado de digitalización domiciliaria al finalizar 2019 es del 16,15%



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 octavo 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 2019, se han derivado un total de 32.860 llamadas a Consejo Sanitario, frente a las 30.420 del año anterior. De esta forma, continua la tendencia ascendente en el número de derivaciones, habiéndose incrementado un 8,02 % con respecto al año anterior.

	ene.- 19	feb.- 18	mar.- 19	abr.- 19	may.- 19	jun.- 19	jul.- 19	ago.- 19	sep.- 19	oct.- 19	nov.- 19	dic.- 19	TOTAL
Araba	420	291	284	368	333	304	328	303	290	348	373	387	4.029
Bizkaia	2.103	1.371	1.500	1.510	1.577	1.512	1.608	1.553	1.612	1.630	1.623	1.734	19.333
Gipuzkoa	1.021	697	784	720	699	709	801	725	728	845	842	927	9.498
TOTAL	3.544	2.359	2.568	2.598	2.609	2.525	2.737	2.581	2.630	2.823	2.838	3.048	32.860



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

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Araba	2.064	2.354	2.587	2.878	3.071	3.276	3.731	4.029
Bizkaia	7.532	9.972	11.588	13.044	14.381	15.446	17.848	19.333
Gipuzkoa	3.077	4.350	4.901	5.468	6.247	7.248	8.841	9.498
TOTAL	12.673	16.676	19.076	21.390	23.699	25.970	30.420	32.860

El incremento interanual en el uso:

	2013-2012	2014-2013	2015-2014	2016-2015	2017-2016	2018-2017	2019-2018
Araba	14,05%	9,90%	11,25%	6,71%	6,68%	13,89%	7,99%
Bizkaia	32,39%	16,21%	12,56%	10,25%	7,41%	15,55%	8,32%
Gipuzkoa	41,37%	12,67%	11,56%	14,25%	16,02%	21,98%	7,43%
TOTAL	31,55%	14,39%	12,13%	10,79%	9,58%	17,14%	8,02%

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 2019, se produjeron una media mensual de 2.738 consultas, siendo una vez más el mes de enero el mes de mayor número de derivaciones, con un total de 3.544.

CITA PREVIA

Como continuación de la colaboración iniciada durante el año 2012 con Osakidetza, desde betiON se ha continuado a lo largo del 2019 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 482 solicitudes de cita, que son gestionadas a través de la web de Osakidetza.

En 2019, desde betiON se ayudó a gestionar 5.789 citas, frente a las 6.431 gestionadas en 2018, lo que ha supuesto un descenso interanual del 9,98%.



	ene.- 19	feb.- 19	mar.- 19	abr.- 19	may.- 19	jun.- 19	jul.- 19	ago.- 19	sep.- 19	oct.- 19	nov.- 19	dic.- 19	TOTAL
Araba	79	72	66	71	71	59	57	55	63	62	44	46	745
Bizkaia	400	291	328	330	364	307	282	238	308	309	280	250	3.687
Gipuzkoa	161	125	102	113	131	95	125	89	101	115	99	101	1.357
TOTAL	640	488	496	514	566	461	464	382	472	486	423	397	5.789

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

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Araba	945	1.502	1.527	1.043	975	851	823	745
Bizkaia	3.128	5.407	5.918	5.294	4.610	3.900	4.102	3.687
Gipuzkoa	890	1.476	1.682	1.338	1.200	1.166	1.506	1.357
TOTAL	4.963	8.385	9.127	7.675	6.785	5.917	6.431	5.789

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

	2013-2012	2014-2013	2015-2014	2016-2015	2017-2016	2018-2017	2019-2018
Araba	58,94%	1,66%	-31,69%	-6,52%	-12,72%	-3,29%	-9,48%
Bizkaia	72,85%	9,45%	-10,54%	-12,92%	-15,40%	5,18%	-10,12%
Gipuzkoa	65,84%	13,96%	-20,45%	-10,31%	-2,83%	29,16%	-9,89%
TOTAL	68,95%	8,85%	-15,91%	-11,59%	-12,79%	8,69%	-9,98%

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 ANTIGRIPEAL

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.

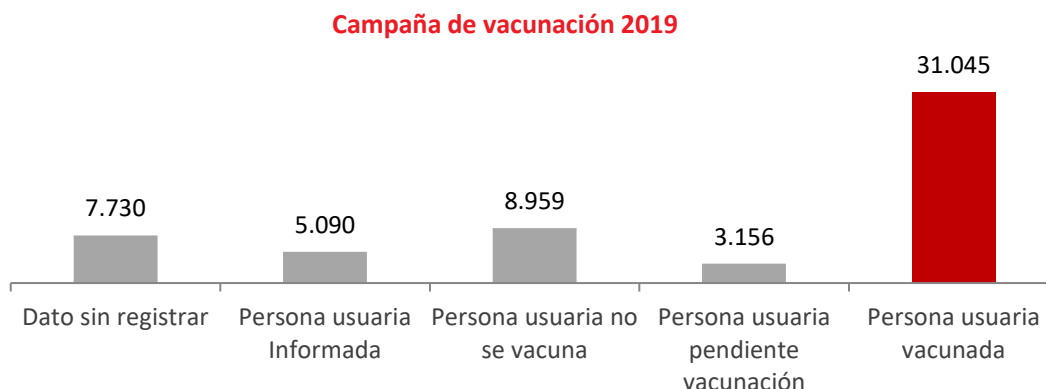
El papel del Servicio Público de Teleasistencia en esta colaboración se divide en dos funciones:

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

En 2019, los resultados obtenidos son los siguientes: el 55,46% de las personas usuarias ha expresado que se ha vacunado y el 16% 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.



En total, las personas que afirman haberse vacunado son 31.045.



COMUNICACIÓN

BetiON es un servicio público orientado a la ciudadanía, donde la comunicación y la difusión son elementos clave. 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. El objetivo de estos encuentros es dar a conocer el servicio de teleasistencia a personas ya usuarias o aquellas que cumplen el perfil y actualmente no tienen el servicio. Por otro lado estos encuentros favorecen que las/os profesionales de Servicios Sociales tengan información actualizada sobre las prestaciones del servicio y el modelo de atención personalizada.

En 2019, y en colaboración con la Dirección de Servicios Sociales de Gobierno Vasco se ha querido dar un impulso a la labor de difusión del servicio. Para ello se ha contactado con municipios de los 3 territorios históricos que tenían grados de cobertura inferiores a municipios de características poblacionales similares.

Además de esta labor proactiva de difusión, también se han recibido en el servicio y en la Dirección de Servicios Sociales solicitudes de municipios y otras entidades para recibir información sobre betiON. A dichas peticiones se ha respondido realizando exposiciones conjuntas para dar a conocer el servicio dentro de otras actividades pautadas como pueden ser Talleres de caídas.



Así, en el año 2019, se han realizado eventos y charlas en los siguientes municipios/territorios:

Territorio Histórico	Municipio	Evento
ARABA	Llodio/Laudio	Presentación de BetiON en SSB del municipio
	Agurain	Presentación de BetiON en SSB del municipio
	Amurrio	Presentación de BetiON en SSB del municipio
	Vitoria-Gasteiz	Presentación de BetiON en SSB del municipio
	Llodio/Laudio	Presentación de betiON en el Taller de prevención de caídas de Osakidetza (2)
	Okendo	Presentación de betiON en el Taller de prevención de caídas de Osakidetza
	Vitoria-Gasteiz	Presentación de betiON en el Taller de prevención de caídas de Osakidetza (3)
	Vitoria-Gasteiz	Presentación de betiON a profesionales del Programa Activa tu barrio
BIZKAIA	Vitoria-Gasteiz	Presentación de betiON a personas asociadas de AFARABA
	Barakaldo	Presentación de BetiON en SSB del municipio (2)
	Ermua	Presentación de BetiON en SSB del municipio (2)
	Lekeitio	Presentación de betiON en SSB del municipio
	Orduña	Presentación de betiON en SSB del municipio
	Bilbao	Presentación de betiON en SSB del municipio (3)
	Etxebarri	Presentación de betiON en SSB del municipio
	Muskiz	Presentación de betiON en SSB del municipio
	Durango	Presentación de betiON en SSB del municipio
	Abanto-Zierbana	Presentación de betiON en SSB del municipio
	Basauri	Presentación de betiON en SSB del municipio
	Sestao	Presentación de betiON en SSB del municipio
	Balmaseda	Presentación de betiON en SSB del municipio
	Leioa	Presentación de betiON en SSB del municipio
	Amorebieta	Presentación de betiON en SSB del municipio
Amorebieta	Presentación de BetiON a profesionales de Nagusi Aretoa	
Bilbao	Presentación de BetiON a profesionales de Pausoka-Cruz Roja	
Etxebarri	Presentación de BetiON a profesionales de Bizipot Etxebarri	
Bilbao	Presentación de betiON a personas asociadas de AFA Bizkaia	
GIPUZKOA	Antzuola	Presentación de BetiON en SSB del municipio
	Tolosa	Presentación de BetiON en SSB del municipio
	Donostia	Presentación de BetiON en SSB del municipio
	Andoain	Presentación de BetiON en SSB del municipio
	Arrasate	Presentación de BetiON en SSB del municipio (2)
	Hondarribia	Presentación de BetiON en SSB del municipio
	Elgoibar	Presentación de betiON en el de Taller de prevención de caídas de Osakidetza (2)
	Deba	Presentación de betiON en el de Taller de prevención de caídas de Osakidetza



Bergara	Presentación de betiON en el de Taller de prevención de caídas de Osakidetza
Oñati	Presentación de betiON en el de Taller de prevención de caídas de Osakidetza
Eskoriatza	Presentación de betiON en el de Taller de prevención de caídas de Osakidetza
Arrasate	Presentación de betiON en el de Taller de prevención de caídas de Osakidetza
Donostia	Presentación de BetiON a profesionales de Fundación Matia
Donostia	Presentación de BetiON a personas asociadas de AFAGi

VISITAS DE CENTROS EDUCATIVOS AL CENTRO DE ATENCIÓN

Desde el curso 2013-2014, los ciclos formativos de ámbito sociosanitario incorporan 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 2019, se atendió la visita de 18 grupos de estudiantes de centros de los tres territorios históricos.

Estas visitas guiadas se realizan en dos grupos, el tercer viernes de cada mes, coincidiendo con los meses del curso escolar.

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:

- El Lehendakari Urkullu se muestra orgulloso del servicio vasco de teleasistencia
<https://www.euskadi.eus/gobierno-vasco/-/noticia/2019/el-lehendakari-urkullu-se-muestra-orgulloso-del-servicio-vasco-de-teleasistencia/>
- “Más de 33.000 usuarios del servicio de teleasistencia betiON han sido vacunados contra la gripe” redactado por el periódico “el diario” el 11 de enero de 2019
https://www.eldiario.es/euskadi/euskadi/usuarios-servicio-teleasistencia-betion-vacunados_1_1757828.html
- “El servicio de teleasistencia betiON supera las 50.000 personas usuarias” canal de Youtube el 27 de febrero de 2019
<https://www.youtube.com/watch?v=wBiCVezBqt8>
- BetiON atiende "con alma" a 55.000 usuarios
<https://www.deia.eus/bizkaia/2019/12/24/beti-on-atiende-alma-55000/1008057.html>
- “BetiON incorpora la estimulación cognitiva de Kwido Mementia” publicado en la página web de geriatría.com el 8 de mayo de 2019:
<https://www.infogeriatría.com/noticias/20190508/betion-incorpora-estimulacion-cognitiva-kwido-mementia#.XzKnXigzayQ>
- Beatriz Artolazabal: "el servicio de Teleasistencia betiOn constituye un referente internacional en la atención a las personas mayores a quienes facilita una autonomía, seguridad y empoderamiento" publicado en Ikusmira, observatorio de servicios sociales
<https://www.ikusmirak.eus/es/noticias/beatriz-artolazabal-el-servicio-de-teleasistencia-betion-constituye-un-referente-internacional-en-la-atencion-a-las-personas-mayores-a-quienes-facilita-una-autonomia-seguridad-y-empoderamiento/me-0-180/>
- Beatriz Artolazabal: "el servicio de Teleasistencia betiOn constituye un referente internacional en la atención a las personas mayores a quienes facilita una autonomía, seguridad y



empoderamiento"

<https://www.euskadi.eus/gobierno-vasco/-/noticia/2019/beatriz-artolazabal-el-servicio-de-teleasistencia-betion-constituye-un-referente-internacional-en-la-atencion-a-las-personas-mayores-a-quienes-facilita-una-autonomia-seguridad-y-empoderamiento/>

- “BetiOn da servicio a más de 53.000 personas mayores en Euskadi” Publicado en la página web de “cadena ser” el 3 de julio de 2019:
https://cadenaser.com/emisora/2019/07/03/radio_bilbao/1562147867_271811.html
- La teleasistencia se ampliará a pacientes con alzhéimer y con riesgo de Suicidio
<https://www.diariovasco.com/sociedad/teleasistencia-ampliara-pacientes-20190228002519-ntvo.html>
- “AFARABA, AFAGI Y AFABIZKAIA con BetiON y H-Enea” redactado por AFARABA el 5 de septiembre de 2019 en su página web, informando sobre el trabajo común para mejorar el servicio para el colectivo de personas con demencia:
<http://www.afaraba.org/blog/index.php/2019/09/05/el-5-de-septiembre-nos-reunimos-afaraba-afagi-y-afabizkaia-con-betion-y-h-enea-para-trasladarles-las-necesidades-que-vemos-en-nuestro-colectivo-y-la-manera-de-adequar-su-servicio-a-dichas-necesidade/>
- “Técnicos y usuarios del servicio de teleasistencia "betiON" visitan Onda Vasca” 12 de noviembre de 2019
<https://www.ondavasca.com/#/audios/tecnicos-y-usuarios-del-servicio-de-teleasistencia-betion-visitacion-onda-vasca>
- El servicio público de teleasistencia de Euskadi, betiON, es el único recurso de atención primaria de la Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales cuya responsabilidad recae en el Gobierno Vasco. Redactado el 13/11/2019, e informa sobre el servicio de teleasistencia en su totalidad.
<https://www.berrituz.eus/es/experiencias/servicio-publico-de-teleasistencia-betion/ex-29/>
- “Usuaris del servicio de teleasistencia 'BetiON' explican sus experiencias” redactado por Europa press el 23 de diciembre de 2019
<https://www.europapress.tv/sociedad/466923/1/usuarios-servicio-teleasistencia-beti-on-explican-experiencias>
- “El servicio de teleasistencia vasco cuenta con más de 55.000 usuarios” redactado por el periódico abc el 23 de diciembre de 2019
https://www.abc.es/sociedad/abci-servicio-teleasistencia-vasco-cuenta-mas-55000-usuarios-201912231557_video.html?ref=https:%2F%2Fwww.google.com%2F

EVENTOS ESPECIALIZADOS

Un año más, el Servicio Público de Teleasistencia de Euskadi ha participado con un stand informativo en el Salón Sin Barreras celebrado los días 27,28 y 29 de septiembre en el Palacio Europa de Vitoria-Gasteiz. Además, dentro de las actividades del propio salón, se 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.

Con motivo de la navidad, se organizados dos encuentros el 18 y 23 de diciembre con personas usuarias del servicio. A dicho encuentro se invitó a personas usuarias del servicio que tiene un nivel de apoyo intenso, se les facilitó el transporte a las instalaciones y una vez en las mismas se hicieron actividades de

Euskadi, auzolana, bien común



presentación, se conocieron las instalaciones desde donde se presta el servicio y se amenizó la conversación entre las personas asistentes con un aperitivo.

El acto del 23 de diciembre fue cubierto por varios medios que desde las propias instalaciones fueron contando en qué consiste el servicio mediante entrevistas a trabajadoras de diferentes departamentos. A este acto, acudió el Lehendakari y alcaldes de algunos municipios de los tres herrialdes, quienes compartieron conversación con las personas usuarias.

