

**NUEVO SERVICIO DE TELEASISTENCIA EN LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA**

1. **Definición:**

Se define como un técnico de apoyo e intervención social, enmarcado en el contexto de los servicios garantizados de la Cartera del Departamento de Derechos Sociales.

Tiene por finalidad atender a las personas beneficiarias mediante el uso de tecnologías de la comunicación y de la información y apoyo de los medios personales necesarios, en respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, o de inseguridad, soledad y aislamiento, con el fin de favorecer la permanencia de las personas usuarias en su entorno habitual, previniendo su dependencia y promocionando su autonomía personal, así como detectar, prevenir y en su caso intervenir en situaciones de riesgo.

Permite a las personas usuarias, fundamentalmente, a través de una llamada telefónica por medio de un equipamiento tecnológico específico que facilita dicha llamada, disponer de un servicio de atención permanente las 24 horas del día y todos los días del año, siendo atendido desde una central de teleasistencia por personas específicamente preparadas, que dan respuesta a situaciones de emergencia o necesidad social, por medios propios o bien movilizando recursos comunitarios.

Se conforma como un servicio preventivo y de proximidad, que, con la instalación de tecnología adecuada, actúe de manera preventiva y detecte situaciones de emergencia para dar una respuesta rápida y eficaz.

1. **Objetivo básico**

El objetivo básico del Servicio es mantener y potenciar la autonomía de la persona atendida y la de su familia o unidad de convivencia para que pueda permanecer en su propio domicilio el mayor tiempo posible, manteniendo el control de su propia vida.

1. **Equipamientos domiciliarios**

El equipamiento domiciliario de las personas beneficiarias, consta de terminal conectado a una línea de comunicaciones de las personas y de una unidad de control remoto. Este documento prevé también la existencia de otros dispositivos diferentes a la unidad de control remoto conectados con el terminal: dispositivos de seguridad por riesgos relacionados con el hogar, dispositivos de seguridad por riesgos relacionados con la persona, terminales móviles de uso fuera del domicilio y terminales adaptados a personas que no se comunican oralmente.

1. **Personas beneficiarias**

Las personas beneficiarias de este recurso podrán ser:

* Personas mayores de 65 años, priorizando a las mayores que vivan solas.
* Personas con 18 o más años, en situación de dependencia conocida por resolución administrativa del órgano competente, que incorpore el Servicio de Teleasistencia en su programa individualizado de atención (PIA).
* Personas mayores de 18 años con discapacidad igual o superior al 33%.

Además, podrán beneficiarse de este servicio las personas con enfermedades graves o crónicas que aun no cumpliendo los anteriores supuestos se encuentren en una situación de vulnerabilidad socio-sanitaria alta y riesgo de aislamiento severo (no atendidos por servicios **especializados**).

1. **Precio del Servicio**

De momento se establecen las mismas condiciones económicas en el anterior

1. **Modificaciones con el Anterior modelo de Teleasistencia**

|  |  |
| --- | --- |
| **MODELO ACTUAL** | **MODELO NUEVO DE TELEASISTENCIA** |
| Se requiere para su instalación una línea fija  | Se requiere para su instalación una red eléctrica para que el aparato pueda estar permanentemente enchufado. Este servicio puede usarse con líneas de telefonía móvil  |
| Modelo lineal e igual para todos. Se aporta en la solicitud informes sociosanitarios,  | Se realizará una valoración previa a la instalación del terminal, con el objetivo de diseñar un plan global de intervención. Esta valoración debe señalar los indicadores de vulnerabilidad físicos, psicoemocionales y socioeconómicos de cada persona usuaria.: Aspectos a valorar:* Social: unidad de convivencia, características de la unidad de convivencia, red de apoyo y actividades de ocio.
* Funcional: Edad, nivel de dependencia, caídas, situaciones de riesgo, accesibilidad vivienda, accesibilidad del entorno
* Salud: problemas de salud crónicos, polimedicación, estado mental.
 |
|  | Tras la valoración se establecerá tres niveles de asistencia, estableciéndose un plan de atención personalizado consensuado con la persona y/o familiares conforme al Modelo ACP. Cada persona estará encuadrada en función de su nivel de su nivel de riesgo en: * Asistencia1, Asistencia básica, personas mayores o personas con discapacidad que poseen autonomía suficiente para la realización de las AVD e instrumentales, pero que requieren ciertos apoyos para incrementar su seguridad
* Asistencia 2, Asistencia media, personas mayores, en situación de discapacidad o enfermedad crónica, con indicadores de fragilidad, que manifiesten tener dificultades para realizar algunas actividades de la vida cotidiana, o que presenten signos de fragilidad asociados a la edad, la salud y otros factores del entorno.
* Asistencia 3, Asistencia alta, Personas en situación de riesgo alto por razones de edad, discapacidad, enfermedad, dependencia o aislamiento social, que precisan atenciones para mejorar su seguridad y su situación de soledad, para poder mantenerse en su domicilio, el máximo tiempo posible.
 |
|  | Estos tres niveles de asistencia darán lugar a distintos niveles de atención y seguimiento * Asistencia 1: Teleasistencia básica, con unidad móvil y custodia de llaves. Llamadas de seguimiento cada 30 días. Programas de vida saludable y fomento de envejecimiento activo.
* Asistencia 2: Teleasistencia básica y Teleasistencia avanzada: un dispositivo periférico: programas de hábitos de vida saludable y fomento de envejecimiento activo. Llamadas de seguimiento cada 20 días. Unidad móvil y custodia de llaves
* Asistencia 3: Teleasistencia básica, custodia de llaves. Teleasistencia avanzada: dos dispositivos periféricos o más. Programas de vida saludable y fomento de envejecimiento activo. Programa de apoyo a personas cuidadoras. Llamadas de seguimiento cada 10 días

Además, la empresa ofrece la participación en otros dos programas:* Programa de Atención a situaciones de soledad y/o aislamiento social
* Programa de atención a personas usuarias con patologías crónicas.
 |
|  No hay Revaloraciones periódicas  |  Existe una reevaluación periódica de su plan de atención personalizado. En función del número de áreas afectadas o de su nivel de riesgo la reevaluación se realizará:* Riesgo Global Alto, están afectadas las tres áreas, reevaluación cada 4 meses.
* Riesgo Global Alto: Afectación de 2 áreas, reevaluación cada 9 meses.
* Riesgo Bajo: afectación de 1 área, reevaluación cada 12 meses.
 |
| No hay telesistencia avanzada: colocación de dispositivos  | Hay teleasistencia avanzada con la colocación de los siguientes dispositivos:* Dispositivos para detectar riesgos potenciales en el hogar: detector de gas, detector de humos/fuego
* Dispositivos para detectar riesgos potenciales para la salud: detector de caídas, detector de pasividad, sensor aperturas de puertas.
* Pilotaje de Dispositivos para la apertura remota de puertas para emergencias en zonas aisladas de personas que vivan solas
* Teleasistencia móvil: geolocalización
 |
| Las llamadas cuando se aprieta el botón de la UCR llega al 112. Si es una emergencia este recurso se activa  | Todas las llamadas se realizan al centro de atención de Atenzia(centro de atención).Todas las llamadas son atendidas por teleoperadoras. Ante una llamada la teleoperadora debe evaluar la situación y determinar el motivo de llamada. La teleoperadora debe tratar de solucionar la demanda recibida, si no es así se movilizan recursos: * Unidad móvil al domicilio, que actuará:
	+ Emergencias de tipo social: intento de robo, sospecha de maltrato, accidente o siniestro en el hogar.
	+ Levantamiento de caídas producidas en el domicilio, cuando la persona está sin ninguna consecuencia de salud
	+ Apoyar a las emergencias sanitarias
	+ Movilización de llaves: puede tener la empresa la custodia de llaves
* Movilización de recursos especializados: 112, bomberos y/o policía Foral cuando hay repercusión de salud y de situaciones sociales: agresión, fuego …
 |
| Existencia de llamadas de Acompañamiento  | Existencia de llamadas de Acompañamiento + Campañas de información:* Vacunación
* Olas de frío/calor
* Recordatorio del uso del UCR
* Seguridad vial
* Prevención de robos y estafas
* Ahorro energético
* Higiene del sueño
* Ayudas técnicas de autonomía personal
* Alimentación saludable para personas mayores
* Prevención de caídas
* Ejercicio para personas mayores.
 |