feb. 21, 2022

Acta Sanitaria (AS).- Tras dos años de pandemia por la Covid-19, época en la que se ha puesto en valor la tecnología en la asistencia sanitaria, ¿Qué beneficios aporta la teleasistencia, tanto para los pacientes como para el sistema sanitario?

Raúl Gómez (RG).- El informe publicado recientemente en el *Journal of Healthcare Informatics Research* muestra que la teleasistencia avanzada reduce la presión sobre los servicios de emergencias al disminuir sus movilizaciones en hasta un 33,3%, incluso con el aumento de edad de las personas usuarias del servicio.

El servicio de la teleasistencia brinda apoyo tanto a las personas usuarias como a las personas cuidadoras, ayudándolas a sentirse más seguras y autosuficientes para que puedan vivir de manera segura e independiente durante más tiempo. La prestación personalizada y proactiva de este servicio, además, hace que se retrase su institucionalización en servicios residenciales, ayudando de esta manera a las administraciones públicas a liberar millones en fondos de atención social.

Para las personas usuarias, contar con un servicio avanzado de teleasistencia proactiva personalizada como el que presta Tunstall se ha traducido en poder vivir de forma segura e independiente con un nivel de apoyo siempre adecuado a sus necesidades. En el estudio publicado en mayo de 2020; *El potencial transformador de la Teleasistencia,* se analizó el impacto del servicio en resultados de salud y bienestar en lo que se refiere al uso de recursos y la experiencia de las personas usuarias.

Especialmente en estos dos últimos años, las personas usuarias han encontrado en su servicio de teleasistencia tanto un punto de información y resolución de dudas como una medida de seguridad y conexión inmediata con los recursos, y no solo con los de emergencias. En los primeros meses, por ejemplo, en las llamadas proactivas se detectaban y derivaban casos de necesidades básicas que algunas personas usuarias no tenían cubiertas, así como aspectos especialmente delicados como situaciones de duelo sin despedida o riesgo de maltrato.

Con la reciente publicación en *Journal of Healthcare Informatics Research*, en la que se ha presentado el análisis específico de esta prestación en la movilización de servicios de emergencias médicas, podemos poner cifra a otro claro beneficio para el sistema sanitario: la disminución de las movilizaciones de sus servicios de emergencias en hasta un 33,3% del 2011 al 2018 (n. 246K personas). Por lo tanto, la teleasistencia avanzada reduce la presión sobre los servicios de emergencias, tan cerca del colapso durante estos dos años. Y esto se produce, incluso, con el aumento de la edad de las personas usuarias del servicio.

AS.- Tras la reciente publicación de un artículo en el Journal of Healthcare Informatics Research, ¿considera que la teleasistencia agiliza los servicios de emergencias y baja la presión asistencial en los mismos? ¿De qué porcentajes estamos hablando?

RG.- Según el estudio, durante el periodo analizado, las movilizaciones de recursos de emergencia (familia, seguridad, emergencias médicas) se redujeron en un 27,9%. Pero es en la movilización de servicios de emergencias médicas donde esta reducción fue de un remarcable 33,3%.

AS.- ¿Qué medios ha desarrollado Tunstall para hacer más efectivo este tipo de asistencia sanitaria en remoto? ¿Ha sido sencilla la adaptación de los pacientes a dicha mecánica? ¿Cómo repercute en su día a día?

RG.- El servicio de teleasistencia ha evolucionado incansablemente a lo largo de los años. De un modelo proactivo, a uno personalizado y cada vez más predictivo, pero además ahora está incorporando también actividad sociosanitaria mediante la Teleasistencia avanzada. La capacidad de Tunstall de aportar soluciones de telemonitorización clínica en el hogar y de gestión remota de pacientes permite dar un apoyo integral a las personas tanto desde un punto de vista social como sanitario.

Las soluciones son las que se adaptan a los pacientes. Los equipos multidisciplinarios de atención sociosanitaria consiguen, con la tecnología de Tunstall, implementar estrategias de gestión adaptadas al paciente para proporcionar el nivel de atención más adecuado y eficiente. Mediante estos servicios integrales, las personas usuarias, además de permanecer más tiempo en su hogar, pueden mejorar su nivel de empoderamiento y capacidad de autocuidado, previniendo las descompensaciones y reduciendo la frecuentación.

AS.- La tecnología de Tunstall aplicada a la teleasistencia, ¿Qué tipo de enfermedades abarca? ¿En cuáles de ellas es más efectiva? ¿Cómo se realiza el cribado ante una emergencia?

RG.- La teleasistencia avanzada, como la que presta Tunstall para diversas administraciones públicas, es un servicio sociosanitario, y son estas entidades quienes ofrecen este servicio preventivo a su población; generalmente a personas mayores en situación de fragilidad y que, a menudo, presentan deterioro físico o cognitivo, o situaciones de riesgo, o de aislamiento social.

Es importante destacar que la teleasistencia no define tanto el tipo de prestación sobre la base de la condición clínica, sino por las necesidades de apoyo de las personas. A través de un instrumento de valoración propio y específico desarrollado por Tunstall (Televida) en colaboración con la FSiE-UAB (Fundación Salud y Envejecimiento de la Universidad Autónoma de Barcelona) se establece el nivel de apoyo y prestaciones que necesita recibir cada persona usuaria; un Plan de Atención Personalizado que comprende, por ejemplo, el número de llamadas de control, la tecnología que se adapta mejor a su situación y el acceso a programas preventivos o de intervención.

La Tecnología de Tunstall se compone de alarmas y sensores que detectan riesgos y soluciones de monitorización de la actividad, el hogar y la seguridad mediante el análisis de cambios en la actividad diaria, así como soluciones móviles para fuera del domicilio. Sin olvidar la tecnología adaptada a personas con necesidades especiales o las ya mencionadas soluciones específicamente desarrolladas para la gestión clínica.

Las alertas que son activadas por dispositivos se reciben inmediatamente en los centros de atención con personal teleoperador las

24 horas, el cual, ante una emergencia, moviliza los recursos necesarios y se pone en contacto con la familia. El servicio de teleasistencia dispone de protocolos y actuaciones específicas para dar respuesta a situaciones especiales o de riesgo. Esta respuesta rápida minimiza las consecuencias y proporciona tranquilidad a las personas usuarias y a sus familias. Este servicio garantiza una respuesta inmediata, profesional y de calidad a las necesidades urgentes de las personas atendidas. Sin embargo, todavía es más importante todo el soporte proactivo que realiza el servicio.

AS.- ¿Qué países de Europa hacen uso de la teleasistencia Tunstall?

RG.- Tunstall es una compañía internacional que lidera del mercado de la teleasistencia en España, Reino Unido, Alemania, Finlandia, Suecia, Dinamarca, Bélgica, Francia y Países Bajos. También cuentan con tecnología Tunstall países como Noruega, Portugal, Polonia, Italia, Estonia, Turquía, Austria, Hungría, Croacia, Eslovenia, Grecia, Bulgaria y Rumanía.

Uno de los elementos relevantes de Tunstall es la capacidad para prestar un servicio de extremo a extremo. En algunos de estos países, Tunstall tiene un foco mayor en el suministro de la tecnología, pero en otros, como es el caso de España, Tunstall aporta no solo la tecnología, sino también la prestación de servicio. Esta característica, única y singular de la compañía, nos permite conocer de primera mano las necesidades reales de la prestación y de las personas que se benefician de ella.

AS.- En España, de media, ¿con cuántos usuarios cuenta? ¿Cuál es su nivel de satisfacción?

RG.- Entre todos los servicios que presta para distintas administraciones públicas del Estado, Tunstall cuenta con más de 390.000 usuarios de teleasistencia, cifra que supone el 40% de las personas que utilizan servicios de teleasistencia en España.

Además, provee tecnología a otras entidades prestadoras de servicios de teleasistencia, por lo que más del 70% de las personas usuarias de servicios de teleasistencia en España usa tecnología Tunstall.

En las encuestas de satisfacción anuales, con las que se evalúa transversalmente el servicio y que son realizadas por consultores externos, usuarios y familiares otorgan puntuaciones de entre 4,5 sobre 5 y 4,96 sobre 5 entre todas las entidades a las que presta servicio.

AS.- ¿Qué potencial transformador cree que posee la teleasistencia de cara al futuro?

RG.- El servicio de la teleasistencia avanza cada vez más rápido hacia un modelo predictivo, el cual da un enfoque preventivo en todas las fases de la atención y la salud del usuario. A diferencia de los servicios de teleasistencia reactivos, que intervienen cuando se ha producido una emergencia, la teleasistencia predictiva permite adelantarse al futuro a través de dispositivos y sensores tecnológicos que hacen un seguimiento en tiempo real del estado del usuario. De este modo, se interviene antes de que se produzca el evento o se detectan patrones que inducen a pensar que podrían producirse. La obtención de datos relevantes para la salud y el bienestar a través de las soluciones más avanzadas permitirá a Tunstall no solo predecir eventos adversos o enfermedades, sino también evitar que se produzcan.

El estudio 'El impacto positivo de la teleasistencia proactiva y personalizada en la reducción de la movilización de recursos de emergencia' dedica un punto a la evolución del servicio de teleasistencia, desde el modelo reactivo, con el que Tunstall comenzó en los años 90 y que simplemente daba respuesta a una situación de emergencia; pasando por un servicio proactivo, con seguimiento y un apoyo más amplio, que fue evolucionando hasta llegar a un servicio personalizado (explicado en la pregunta 4).

A través de la prestación de los servicios proactivos y personalizados de teleasistencia, necesariamente se recogen datos del comportamiento de las personas usuarias, lo cual permite mejorar y desarrollar el propio servicio, y realizar investigaciones como la recientemente publicada.

AS.- Ante un escenario cambiante como el presente con la pandemia, ¿qué nuevas propuestas plantea Tunstall en el desarrollo de las tecnologías innovadoras?

RG.- La rápida capacidad de respuesta del servicio de teleasistencia de Tunstall quedó demostrada durante los primeros meses de la crisis de la Covid-19, cuando, por ejemplo, el número de emergencias gestionadas en los centros de atención se disparó entre un 24% y un 39%. El servicio se fue adaptando en un corto margen de tiempo y nunca quedó interrumpido.

El desarrollo de las nuevas propuestas en la teleasistencia de Tunstall comienza en el servicio, que siempre intenta dar respuesta a las demandas de las personas usuarias. Tunstall ya cuenta con tecnología de última generación, por lo que esta innovación es un hecho. La unidad domiciliaria permite la conexión con una amplia gama de sensores en el hogar que se comunican directamente con los centros de atención a través de la tecnología IP.

Además, la importancia de los datos para avanzar a un modelo predictivo se puede ver materializada en las plataformas de gestión que están en continuo desarrollo.

Esta innovación en servicio, tecnología y software es la que permite la rápida adaptación a este entorno cambiante.

Fuente: Acta Sanitaria (*https://www.actasanitaria.com/politica-y-sociedad/raul-gomez-teleasistencia-avanzada-reduce-presion-en-emergencias_2001196_102.html*)