abr. 19, 2022

Durante este año, el Servicio de Teleasistencia **gestionó más de 636.000 llamadas entrantes**, de las que 343.289 fueron para la comunicación de datos, 200.156 para hacer un seguimiento técnico y 93.197 para pedir ayuda. Como consecuencia de estas llamadas **se produjeron casi 100.000 movilizaciones de recursos**, la gran mayoría para hacer derivaciones hacia servicios comunitarios como pueden ser el teléfono 061, la atención sanitaria o la activación de los Bomberos.

Aparte de estas llamadas atendidas, se hicieron **más de 302.000 llamadas proactivas** en el marco de diferentes campañas telefónicas.

El año pasado se constituyó el **Consejo de Participación de Teleasistencia**, en el que personas usuarias, familiares, el Consejo Asesor de las Personas Mayores, el mismo Servicio de Teleasistencia y el Ayuntamiento profundizaron en la manera de fomentar el bienestar y el envejecimiento activo de las personas usuarias.

También se realizó una **campaña informativa entre las personas mayores de 75 años** que no disponen del Servicio de Teleasistencia para informarlas del funcionamiento y de los medios para solicitar el alta.

Buena aceptación de la ciudadanía

La encuesta de satisfacción de las personas usuarias reafirma la buena valoración del servicio, **que obtiene una nota media de 9,4 puntos sobre 10**. El **94,9 %** de los encuestados consideran que el **servicio se adapta a sus necesidades** y destacan la **buena atención recibida** o la **amabilidad del personal que atiende las llamadas**, entre otras cuestiones.

Con respecto a la utilidad del servicio, las personas encuestadas dicen que se sienten más seguras y acompañadas en caso de tener alguna emergencia, **que les da tranquilidad** y que les facilita poder seguir viviendo en su casa de manera independiente.

Fuente: Ajuntament de Barcelona *(https://www.barcelona.cat/infobarcelona/es/tema/personas-mayores/el-servicio-de-teleasistencia-supera-a-las-108-000-personas-atendidas-en-un-ano_1165098.html)*