jun. 9, 2022

El servicio de Teleasistencia del municipio de Murcia va a experimentar una gran transformación durante los próximos cinco años mediante la puesta en marcha de un modelo más moderno y preventivo, que sitúa a las personas en el eje central de cualquier actuación con el fin de garantizar su calidad de vida, bienestar social y salud, seguridad y participación.

El presupuesto máximo del nuevo contrato, adjudicado a la empresa Tunstall Televida para los tres primeros años, asciende a 3.226.080 euros. Un importe de 1.075.360 euros por año frente a los 752.923 euros que para cada anualidad quedaron establecidos en el contrato anterior. Esto supone un incremento anual de 322.436 euros, lo que va a permitir al Ayuntamiento de Murcia aumentar la cobertura del servicio y la puesta en marcha de diversas actuaciones innovadoras.

El nuevo contrato contempla también la posibilidad de una prórroga de dos años y de un aumento de su importe en función del incremento de la demanda, de tal forma, que su valor estimado, incluidas las prórrogas y modificaciones previstas, puede alcanzar casi los 6 M€.

Este miércoles, la concejala de Servicios Sociales, Paqui Pérez, acompañada por el delegado territorial de Tunstall Televida, Frank Tavira, y otros representantes de empresa, ha presentado las principales novedades de la teleasistencia domiciliaria en la plaza del Cardenal Belluga.

Atención Personalizada y accesible

Así, este servicio municipal, que en 2021 alcanzó un grado de satisfacción del 4,92% sobre 5 según sus usuarios, va a evolucionar hacia una atención más personalizada y accesible, favoreciendo a sus usuarios la permanencia en su entorno habitual de convivencia en las máximas condiciones de seguridad y protección. "Va a experimentar un proceso de transformación digital mediante la aplicación de tecnología puntera que permite detectar a tiempo los riesgos y ofrecer una respuesta adaptada a cada caso", ha destacado Paqui Pérez.

Enfoque inteligente y predictivo: 800 usuarios más

Igualmente, la edil de Servicios Sociales ha remarcado que el nuevo contrato experimenta una evolución muy importante en la teleasistencia avanzada que ya viene prestando el Ayuntamiento de Murcia, "aportando un enfoque más predictivo e inteligente y una serie de escenarios innovadores en el marco de la transformación digital, lo que va a redundar en una mejora de la calidad del servicio que, en estos momentos, ya atiende a 3.200 personas".

Además, se va a ampliar la cobertura de forma progresiva durante el periodo de vigencia del contrato a unas 4.000 personas, 800 beneficiarios más de los que, en la actualidad, reciben atención.

Hogares más seguros

En esta nueva fase del servicio, el Ayuntamiento de Murcia hace una apuesta fuerte por la digitalización de la tecnología que se instala en el domicilio de las personas con la renovación de hasta un 30% de los terminales instalados.

Los nuevos terminales IP permiten mantener en contacto el domicilio y el Centro de Atención, sin importar el tipo de conexión telefónica del que disponga la persona en su vivienda, así como una monitorización de sus usuarios en tiempo real, lo que redunda en un incremento de su seguridad, de su autonomía y una mejora de su calidad de vida, creando hogares más seguros.

Con tan solo pulsar el botón que llevan constantemente y sin molestias, las personas mayores y/o con discapacidad entran en contacto verbal, vía ‘manos libres', con el Centro de Atención, donde se ubica el personal especializado durante las 24 horas los 365 días al año, asegurando una intervención inmediata.

Tipos de dispositivos: aumentan de 1.930 a cerca de 2.700

El actual servicio de Teleasistencia se complementa también con un aumento de la tecnología para detectar riesgos e incrementar la seguridad de sus usuarios, pasando de los actuales 1.930 dispositivos a cerca de 2.700 en los próximos años. Entre sus modalidades destacan los detectores de fuego y humo, gas y monóxido de carbono, detectores de movimiento y de caídas, dispositivos especiales para personas con dificultades auditivas y de la comunicación oral, dispositivos móviles con GPS que favorecen la actividad fuera del domicilio y permiten su localización si les ocurre algo.

Otras actuaciones innovadoras

Asimismo, la adjudicataria va a hacer uso de la siguiente tecnología para favorecer la teleasistencia predictiva:

- **Sistema Savi**: con el uso de la inteligencia artificial analizará el comportamiento habitual de los usuarios con el servicio, alertando de cualquier cambio que se produzca en su comportamiento.

- **Dispositivo Smarthabit:** contiene hasta siete sensores que miden la temperatura, el movimiento, la humedad, la presencia, luminosidad, aceleración e infrarrojos. Alertará sobre cualquier alteración de la rutina habitual de los usuarios que viven solos y pueden sufrir riesgos solo observables por otra persona. Se van instalar 2.000 dispositivos distribuidos en 200 domicilios.

- **Sistema Xcally**: funciona mediante el envío automático de mensajes masivos de voz o escritos a través de SMS que permite realizar un elevado número de actuaciones informativas en un breve espacio de tiempo (recordatorios de inicio de la campaña de

vacunación, alerta por algún incidente en el municipio, etc.). Puede enviar hasta 1.500-2.000 mensajes/hora y se va a aplicar a todas las personas usuarias.

- **Aplicación móvil contra la soledad**: facilita información, apoyo emocional y seguimiento a las personas que se encuentran en esta situación. La aplicación evalúa de forma periódica el estado emocional de los usuarios que viven solos, estableciendo un plan de acompañamiento virtual personalizado mediante el envío de cápsulas informativas, documentación de interés o accesos webs de interés.

Para la responsable de Servicios Sociales, "se trata de magníficas soluciones tecnológicas aplicadas a la prevención y al cuidado integral de los usuarios en sus domicilios, de las que se van a beneficiar especialmente aquellas personas que se encuentran en situación de soledad no deseada y que presentan mayor fragilidad social."

Otras mejoras que contempla el nuevo servicio de teleasistencia domiciliaria abarcan los siguientes aspectos:

- **Una respuesta mayor y más especializada**. Se intensifican los seguimientos y aumentan las visitas presenciales para el acompañamiento en fechas críticas, así como las campañas de prevención, detección e información para la promoción del envejecimiento activo y saludable, con contenido adaptado a cada situación de riesgo y el uso de nuevas herramientas digitales. También se llevarán a cabo programas y protocolos especiales para detectar y paliar la soledad no deseada, el deterioro cognitivo, las situaciones complejas en los procesos de duelo, maltrato, autolesiones o suicidio.

- **Plataforma de ejercicios cognitivos**. Puesta en marcha de una aplicación de actividades de estimulación cognitiva que trabaja sobre seis capacidades en planes de entrenamiento individualizados: atención, cálculo, funciones ejecutivas, lenguaje, memoria y orientación. Su actividad es monitorizada por el servicio de Teleasistencia para detectar si una persona empeora en su rendimiento cognitivo habitual (lo que podría ser un signo de alerta) o su tiempo de uso. Está pensada para personas que viven solas y tienen riesgo de sufrir deterioro cognitivo.

- **Programa de Accesibilidad** para que el servicio sea accesible a todas las personas, con independencia de sus capacidades. Respecto a la información y la comunicación, se han empezado a implementar medidas como la lectura fácil y para los próximos meses está previsto que lleguen otras como los documentos en Braille, intérpretes de lengua de signos en visitas y en videoatenciones, audioguías con código QR y subtítulos en contenidos audiovisuales.

También se va a poner en marcha el programa CareSOS, una solución móvil de seguridad con conexión al servicio de Teleasistencia para personas sordas y/o con dificultades de comunicación.

En cuanto a las personas con capacidad cognitiva limitada o demencia, el servicio va a ofrecer un alto grado de personalización en las llamadas, se va incrementar la formación de sus profesionales sobre las demencias y el feedback de información con el familiar o cuidador de referencia.

- **Mayor coordinación.** El nuevo servicio va a ampliar la coordinación, tanto con los recursos sanitarios y de emergencia ciudadana, como entre los diferentes servicios sociales. Para ello, se va a habilitar una plataforma de gestión compartida que va a dar acceso a toda la información relativa a la teleasistencia domiciliaria con un modelo de soporte documental compartido. Además, se utilizarán herramientas digitales para la formación compartida, webinars, tutoriales, entre otras.

La teleasistencia es un servicio público que se presta en el municipio de Murcia desde hace más de 25 años dirigido a todas aquellas personas mayores de 60 años o con discapacidad de cualquier edad que viven solas o están solas la mayor parte del día. Es uno de los servicios mejor valorados, tanto por sus usuarios como por sus familias y cuidadores, al proporcionar seguridad y una amplia respuesta para que las personas mantengan su autonomía y puedan permanecer en su entorno habitual.

Durante el año 2021, el servicio de teleasistencia domiciliaria ofreció cobertura a un total de 3.206 personas, atendió 136.372 llamadas y realizó 6.630 intervenciones domiciliarias.

Fuente: *https://centromedios.murcia.es/PUBLICO/NotaPrensa/Default.aspx?pIdPagina=25&pIdNoticia=63102*