

sep. 10, 2020

La COVID-19 ha planteado retos a todos los niveles. En un contexto insólito, la teleasistencia se ha reivindicado como servicio esencial; y las tecnologías, sistemas y herramientas de salud digital han mostrado su potencial de uso en una pandemia como la que estamos viviendo: han llegado para quedarse.

La teleasistencia y la salud digital están directamente relacionadas con los colectivos de más fragilidad ante la COVID-19: las personas mayores, dependientes y/o con enfermedades crónicas. Y han contribuido, en gran medida, a una gestión eficiente de las diferentes situaciones generadas, especialmente en las semanas más críticas de la pandemia.

**Teleasistencia: servicio esencial, preventivo, proactivo e ininterrumpido que acompaña a las personas mayores y dependientes**

Tunstall, a través de los diferentes servicios públicos de teleasistencia que presta para las diferentes Administraciones Públicas titulares de los servicios, desde los que atiende a más de 330.000 personas, ha colaborado en gran medida a reducir el impacto del virus entre uno de los colectivos de más fragilidad ante la COVID-19: las personas mayores y dependientes, que son la razón de ser de la teleasistencia.

En las semanas más críticas de la pandemia, la teleasistencia ha aliviado la presión de los sistemas sociales y sanitarios, contribuyendo a reducir el colapso de los teléfonos de emergencias sanitarias. Y lo ha hecho con un contacto personalizado con las personas usuarias de los servicios. Un contacto que, en gran parte de los casos, era la única relación con el exterior de estas personas, sobre todo en los días de confinamiento.

Para asegurar la atención de las personas usuarias en las mejores condiciones, Tunstall elaboró un plan de contingencia, bajo las instrucciones y coordinación con las Administraciones Públicas competentes, los servicios sociales y las autoridades sanitarias y laborales, con medidas especiales en todas las áreas del servicio.

Así, se establecieron **procedimientos de seguimientos especializados**, para proporcionar consejos de protección y prevención de contagio, detección de riesgos psicosociales, ofrecer apoyo y recomendaciones relacionadas con el confinamiento y acompañamiento en el duelo. En el desarrollo de estas llamadas proactivas, se detectaron y derivaron necesidades básicas que algunas personas usuarias no tenían cubiertas, así como aspectos especialmente delicados como situaciones de riesgo de maltrato o de suicidio. Para todo ello, se crearon protocolos de actuación y guías de recomendaciones para la prevención de contagio, cómo actuar en caso de sentir síntomas, actividades para hacer en casa, perder el miedo a salir a la calle y cómo hacerlo con seguridad, etc.

En este sentido, el **modelo de atención personalizada de Tunstall**, ha supuesto una gran ayuda para priorizar los seguimientos en función del nivel de riesgo de las personas usuarias, priorizando inicialmente en aquellas que se encontraban en el máximo nivel de riesgo por no tener redes sociales que pudieran atender su necesidad de información sobre la crisis sanitaria y cómo prevenir el contagio del virus, así como asegurar la cobertura de sus necesidades más básicas. Aun así, se ha ajustado el sistema de valoración para que el modelo dé una respuesta adaptada a una nueva realidad en la que las personas usuarias han visto mermada su percepción de la salud y sus relaciones sociales y, por tanto, su necesidad de apoyo del servicio se ha visto modificada.

Pero también era importante asegurar, en un corto espacio de tiempo y de forma periódica, el estado del resto de usuarios con nivel de apoyo más moderado, fundamentalmente si vivían solos. Para ello, se puso en marcha una **plataforma de envío masivo de llamadas con mensajes grabados**, que detecta la recepción o no del mensaje "en el terminal de teleasistencia" por parte de las personas usuarias, dando prioridad a los seguimientos en aquellos domicilios donde no se detectaba dicha recepción.

Ante la necesidad de dar una respuesta rápida a aquellas personas que, con perfil de riesgo, no disponían del servicio de teleasistencia, Tunstall estableció, como medida provisional y de contingencia, líneas telefónicas de **contacto directo con el centro de atención sin intervención domiciliaria**. Así, se evitó el riesgo derivado del desplazamiento de profesionales de teleasistencia al domicilio. Entretanto, estos profesionales teletrabajaron para incrementar la frecuencia y el volumen de llamadas de seguimiento, fundamentalmente a las personas con síntomas o contagiadas y a las personas que vivían solas.

**Las unidades móviles continuaron prestando servicio** durante la crisis, realizando intervenciones en emergencias sociosanitarias como asistencia a las personas usuarias en caídas, intervenciones de tipo social y actuaciones de custodia de llaves, para soporte a servicios de emergencias.

**Salud digital: soluciones efectivas para el seguimiento de pacientes con COVID-19 en ingreso domiciliario**

La COVID-19 es ya la peor crisis de salud a la que se ha visto expuesta nuestra generación, pero cabe destacar que, hoy día, disponemos de la tecnología para abordar los desafíos inmediatos que plantea la emergencia actual. Tunstall dispone de soluciones de salud digital de gran eficiencia y eficacia en la gestión de la pandemia en cuanto al seguimiento y tratamiento de casos de personas con enfermedades crónicas. El día a día de estas personas ha sido todo un reto en plena pandemia y la ayuda de estos sistemas y soluciones ha sido de gran utilidad tanto para ellas como para los y las profesionales sanitarios/as. Por ello, la telemedicina y la telemonitorización han llegado para quedarse y fortalecer la respuesta de los sistemas de salud ante los retos de la COVID-19.

Tunstall lleva años apostando por la gestión remota de pacientes y la telemonitorización domiciliaria, que permiten un abordaje proactivo y preventivo de la situación de pacientes con cronicidad, evitando visitas innecesarias al centro sanitario, con una mayor seguridad para pacientes y profesionales, a la vez que se mantiene la calidad asistencial.

La aplicación myMobile de Tunstall, que se puede instalar en cualquier smartphone ya sea Android o IOS, permite al paciente estar en contacto constante con los y las profesionales sanitarios de referencia. A su vez, los pacientes responden cuestionarios

programados sobre posibles síntomas, aportan su temperatura corporal y diferentes datos de interés que permiten hacer un seguimiento efectivo del paciente que está en régimen de ingreso domiciliario. Todo ello, con la seguridad que aporta myMobile como producto sanitario certificado. Así, Tunstall sigue adaptando sus soluciones para minimizar, tanto como sea posible, los efectos de esta crisis en los pacientes, profesionales y todos los actores implicados, como parte de la responsabilidad social corporativa de la compañía.

#### **Los y las profesionales de Tunstall, ejemplaridad en su labor**

Todos/as los y las profesionales de la compañía han demostrado, una vez más, su gran compromiso con su labor y los cuidados de las personas a las que atienden los servicios de teleasistencia que gestiona Tunstall. Para garantizar su protección en el desempeño de sus funciones, la compañía ha adaptado sus servicios, sistemas e instalaciones, entre otras: incorporación de todos los recursos necesarios en centros de atención de teleasistencia para garantizar la seguridad: pantallas protectoras, distancias de seguridad, etc., protocolos de actuación ante el contagio de profesionales del servicio, medidas de teletrabajo y flexibilidad laboral, reorganización de los centros de trabajo, refuerzo en limpieza y desinfección, acciones preventivas e información dirigida a los y las profesionales, etc.

Cabe destacar el Programa de Apoyo al Empleado (PAE). Tunstall ha impulsado este programa con la voluntad de cuidar y proteger la salud emocional y psicosocial de todos los y las profesionales del grupo así como para promover su bienestar. A través del PAE, los y las profesionales se pueden beneficiar de asistencia psicológica ilimitada, sesiones de coaching, información de interés a través de un portal web específico, orientación legal y financiera, entre muchos otros aspectos.

#### **Tecnología aplicada al sistema asistencial y sanitario: efectividad en la gestión de la pandemia**

La crisis de la COVID-19 nos ha dejado varias lecciones a nuestra sociedad. Nos ha llevado a redefinir muchos procesos y tanto la teleasistencia como la telemonitorización y la telemedicina han mostrado su eficacia y potencial en la gestión de los efectos de la pandemia. La teleasistencia se ha reivindicado como servicio esencial y los sistemas y herramientas de salud digital han visto reconocido su papel y han llegado para quedarse. Todas ellas, son herramientas necesarias y eficientes tanto para las personas mayores y dependientes como para los profesionales sociales y sanitarios.

#### **Afrontando un futuro incierto**

Con la vista puesta en el futuro a corto, medio y largo plazo, Tunstall está atenta y preparada para afrontar distintos escenarios. Sigue adaptando el servicio a las necesidades que se generan continuamente para afrontar los efectos de la COVID-19 con servicios eficientes, eficaces y de impacto directo y beneficioso para las personas más vulnerables.

Tenemos ante nosotros un nuevo contexto y Tunstall está preparada para afrontar este futuro incierto.

**Descargar el artículo de Balance Sociosanitario, [aquí](#)**