

Definición de la prestación de Teleasistencia en Castilla y León



Índice

1. DEFINICIÓN DE LA PRESTACIÓN DE TELEASISTENCIA.....	3
1.1 Normativa reguladora	3
1.2 Contenido de la teleasistencia básica.....	4
1.3 Contenido de la teleasistencia avanzada.	4
1.4 Personas usuarias	6
2. TIPOLOGÍA DE SERVICIOS DE LA TELEASISTENCIA AVANZADA	7
3. CONTENIDO DE LOS SERVICIOS PROACTIVOS.....	7
3.1 Valores.....	7
3.2 Componentes.....	9
3.3 Actividades.....	10
3.4 Valoración y proyecto individualizado de atención.....	11
3.4.1 Proyecto Individualizado de Atención de la persona usuaria.....	11
3.4.2 Proyecto Individualizado de Atención de la persona cuidadora	12
3.5 Contacto proactivo y proyecto de llamada	12
3.5.1 Coordinación entre el/la técnico coordinador/a de teleasistencia y el/la teleoperador/a de referencia	12
3.5.2 Esquema de contacto proactivo.....	12
3.5.3 Proyecto de llamada.	13
3.5.4 Registro del proyecto de llamada.	14
3.6 Seguimiento y valoración	15
3.7 Derivación: coordinación de servicios.....	15
4. INTENSIDAD DE LA ATENCIÓN.....	16
4.1 Intensidad de atención en teleasistencia básica.	17
4.2 Intensidad de atención de los servicios basados en comunicaciones automáticas de tecnologías utilizadas dentro y fuera del domicilio y del servicio de gestión de citas.....	17
4.3 Intensidad de atención de los servicios proactivos.....	17
4.3.1 Intensidad de atención de los servicios proactivos de la persona usuaria.....	17
4.3.2 Intensidad de atención de los servicios proactivos a la persona cuidadora	18
ANEXOS	19
1. Guía de intervención técnica	19
2. Argumentario: Contacto proactivo.....	19
3. Proyecto individualizado de atención de la persona usuaria.....	19
4. Proyecto individualizado de atención a la persona cuidadora.....	19
5. Plan individualizado de intervención.....	19
6. Documentos de recomendaciones.....	19

1. DEFINICIÓN DE LA PRESTACIÓN DE TELEASISTENCIA

Se define la teleasistencia como una prestación técnica de atención permanente de apoyo e intervención social, enmarcada en el contexto de atención de proximidad gracias al uso de tecnologías de la información y la comunicación.

La teleasistencia persigue la permanencia e integración en el entorno familiar y social habitual de la persona y atiende situaciones de necesidad como fragilidad, dependencia, soledad o aislamiento, así como situaciones de crisis o emergencia dentro y fuera del domicilio.

Actúa de forma preventiva y proactiva, a demanda de la persona usuaria o a iniciativa de la entidad titular de la prestación, en función de protocolos establecidos o ante señales o alertas detectadas.

La prestación pública de teleasistencia busca la consecución de los siguientes objetivos en la persona usuaria del servicio:

- a) La permanencia e integración en el entorno familiar y social habitual.
- b) El refuerzo del sentimiento de autonomía, seguridad y acompañamiento en el domicilio.
- c) La comunicación permanente con las redes de atención.
- d) La prevención de las situaciones de riesgo.
- e) La intervención inmediata en situaciones de necesidad social o de emergencia.
- f) Facilitar el desarrollo de su proyecto de vida.
- g) La mejora o mantenimiento de su calidad de vida y autocuidado.
- h) El apoyo del entorno sociofamiliar que asume la prestación de cuidados.

1.1 Normativa reguladora

La normativa marco de este servicio está recogida en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y atención a las Personas en situación de Dependencia, la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León, modificada por la Ley 3/2020, de 14 de diciembre (publicada en el BOCyL de 21 de diciembre de 2020), y en las normas que se dicten en su desarrollo.

Así mismo se desarrolla en la siguiente normativa:

- ORDEN FAM/423/2019, de 16 de abril, por la que se determina el contenido de la prestación pública de teleasistencia en Castilla y León, modificada por la ORDEN FAM/987/2020, de 22 de septiembre.
- Resolución de 6 de marzo de 2020, de la Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León, por la que se determinan las intensidades y contenidos técnicos mínimos de la prestación pública de teleasistencia avanzada en Castilla y León.

Las modalidades de la prestación de teleasistencia serán básica y avanzada.

1.2 Contenido de la teleasistencia básica.

La prestación de teleasistencia en su modalidad básica tendrá el siguiente contenido:

Servicios	Contenido del servicio
Atención permanente a situaciones de necesidad social en el domicilio.	Apoyo inmediato ante la situación de necesidad, directa y/o con la movilización de recursos humanos y/o materiales, de la propia persona usuaria, o existentes en la localidad donde reside. Intervención psicosocial, en su caso, con apoyo emocional, durante 24h/365d.
Comunicaciones de seguimiento y cortesía.	Felicitación del cumpleaños, seguimiento de situaciones de convalecencia, soledad y aislamiento, etc. Control de ausencia domiciliaria.
Custodia de llaves.	Custodia de llaves por parte de la entidad o por parte de, al menos, una persona del entorno socio familiar más cercano, salvo que la persona usuaria no las facilite.
Agenda personalizada.	Comunicaciones para recordatorio de datos relevantes sobre la salud (tratamientos crónicos, consultas médicas), gestiones sociales, campañas, etc. Derivación a tele tramitación.

Complementariamente el servicio incluirá:

Instalación y mantenimiento de los terminales.	Instalación técnica de terminal, equipos y dispositivos de teleasistencia; y mantenimiento.
Unidad móvil.	Medios humanos y materiales que complementan los servicios prestados desde el centro de atención, con la intervención presencial para prestar apoyo personal o actividades de mantenimiento de las terminales.
Información y orientación sobre el funcionamiento del terminal.	Información sobre el funcionamiento del terminal, equipos y dispositivos; del contenido de la prestación y de los recursos sociales y actividades de interés para la persona usuaria y persona cuidadora.

1.3 Contenido de la teleasistencia avanzada.

La prestación de teleasistencia en su modalidad avanzada comprenderá los contenidos de la modalidad básica y, como mínimo, dos de los incluidos en la tabla siguiente.

Además, será necesario que se realice un contacto directo y habitual con la persona usuaria.

Servicios	Contenido del servicio
Detección de fuego/humo en el domicilio para la prevención de incendios.	Detección, a través de dispositivos tecnológicos, de presencia de humo o fuego que pueda entrañar un riesgo o emergencia de incendio en el domicilio, y activación de recursos.
Detección preventiva de situaciones de riesgo de explosión de gas o intoxicación en el domicilio.	Detección, a través de dispositivos tecnológicos, de fugas de gas que puedan entrañar un riesgo o emergencia de explosión o de intoxicación en el domicilio, y activación de recursos.
Detección preventiva de situaciones de riesgo de intoxicación por monóxido de carbono.	Detección, a través de dispositivos tecnológicos, de monóxido de carbono por mala combustión de estufas y/o braseros.
Prevención de situaciones de riesgo de inundación por fuga de agua en el domicilio.	Detección, a través de dispositivos tecnológicos, de fugas de agua que puedan entrañar un riesgo o emergencia de inundación y activación de recursos.
Teleasistencia móvil fuera del domicilio.	Detección de situaciones de riesgo y emergencia fuera del domicilio: geolocalización, presencia en entornos no seguros y atención a situaciones de emergencia a través de dispositivos móviles.
Gestión de citas médicas.	Petición de citas médicas, cambios y recordatorio.
Apoyo al mantenimiento de la salud y seguimiento de la atención a las personas dependientes	Aplicación de un protocolo de coordinación socio sanitaria para la detección, intervención, y derivación de posibles situaciones de vulnerabilidad, cambios, riesgo o situaciones de enfermedad y/o dependencia.
Seguimiento proactivo y apoyo al cuidador.	Apoyo al cuidador tanto para la prevención de situaciones de agotamiento y claudicación, como para mantener la calidad de los cuidados que presta a la persona en situación de dependencia mediante la aplicación de un protocolo de atención integrada.
Prevención y seguimiento ante procesos de duelo	Aplicación de un protocolo de coordinación sociosanitaria para la evaluación, intervención y apoyo psicosocial y seguimiento; con atención diferenciada a las situaciones de duelo patológico.

Prevención y seguimiento ante situaciones de soledad y aislamiento	Aplicación de un protocolo de coordinación sociosanitaria para la valoración, intervención, seguimiento y derivación, en situaciones de soledad y aislamiento.
Prevención de situaciones especiales de riesgo: Maltrato, suicidio,...	Aplicación de un protocolo de coordinación sociosanitaria para la detección de posibles situaciones de maltrato, ideas de suicidio, así como para la intervención en estas situaciones, a través de la orientación y el apoyo psicosocial.
Prevención y seguimiento ante situaciones de riesgo en procesos de convalecencia y rehabilitación	Aplicación de un protocolo de coordinación sociosanitaria para la detección y prevención de posibles situaciones de riesgo de abandono, abordaje del pánico a la recuperación, motivación y seguimiento de los ejercicios de rehabilitación prescritos.
Prevención y seguimiento ante situaciones de riesgo detectadas a partir del patrón de actividad	Detección mediante la observación del patrón de actividad a través de dispositivos tecnológicos y aplicación de protocolos de atención preventiva.
Otros servicios de detección inmediata y prevención de riesgo en el hogar.	Detección y actuación inmediata de situaciones que supongan un riesgo para la persona y o para su hogar, mediante otros tipos diferentes de los anteriores.

Los contenidos y las intensidades, que se desarrollan en el punto 4 de este documento, son los establecidos para estos servicios en la Resolución de 6 de marzo de 2020, de la Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León, por la que se determinan las intensidades y contenidos técnicos mínimos de la prestación pública de teleasistencia avanzada en Castilla y León.

1.4 Personas usuarias

Aquellas personas que, por su situación de convivencia y dificultades en su autonomía personal, precisen un sistema de comunicación continuo que les permita permanecer en su domicilio habitual.

A las personas que reúnan los requisitos de acceso y tengan reconocido un grado de dependencia, se les garantizará el acceso a la teleasistencia avanzada, mediante la prestación de, al menos dos servicios de los incluidos en el servicio de teleasistencia avanzada, uno de los cuales será el **“apoyo al mantenimiento de la salud y seguimiento de la atención a personas dependientes”**.

A quienes, además de tener reconocido un grado de dependencia, tengan concedida la prestación económica de cuidados en el entorno familiar, se les garantizará el servicio de “apoyo al mantenimiento de la salud y seguimiento de la atención a personas dependientes” y el de “seguimiento proactivo y apoyo al cuidador”. En este último caso, se podrá reconocer también al cuidador la prestación de teleasistencia como medida de apoyo en la realización de los cuidados.

Todo lo anterior será de aplicación tanto a las personas que ya disponen de teleasistencia básica como a aquellas que comiencen a recibirla.

2. TIPOLOGÍA DE SERVICIOS DE LA TELEASISTENCIA AVANZADA

Los servicios de la modalidad de la teleasistencia avanzada que se podrán ofrecer son:

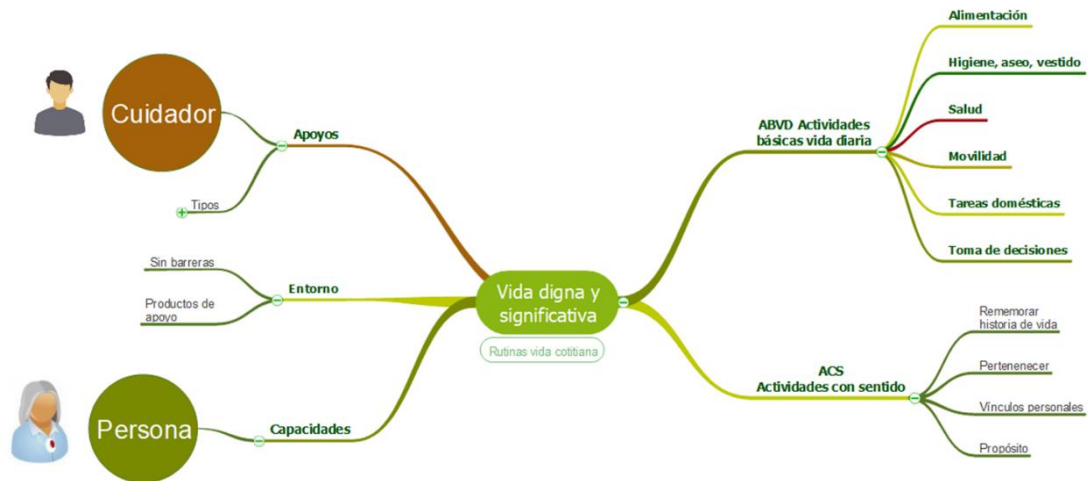
- Los servicios basados en comunicaciones automáticas (tanto dentro como fuera del domicilio):
 - a) Detección de fuego/humo en el domicilio para la prevención de incendios.
 - b) Detección preventiva de situaciones de riesgo de explosión de gas o intoxicación en el domicilio.
 - c) Detección preventiva de situaciones de riesgo de intoxicación por monóxido de carbono.
 - d) Prevención de situaciones de riesgo de inundación por fuga de agua en el domicilio.
 - e) Prevención y seguimiento ante situaciones de riesgo detectadas a partir del patrón de actividad.
 - f) Teleasistencia móvil fuera del domicilio.
- Los servicios basados en gestión de citas médicas.
- De los servicios basados en comunicaciones proactivas:
 - a) El apoyo al mantenimiento de la salud y seguimiento de la atención a las personas dependientes.
 - b) Seguimiento proactivo y apoyo al cuidador.

El resto de servicios proactivos se irán implantando paulatinamente según se vaya disponiendo de protocolos y documentos técnicos de cada uno de ellos.

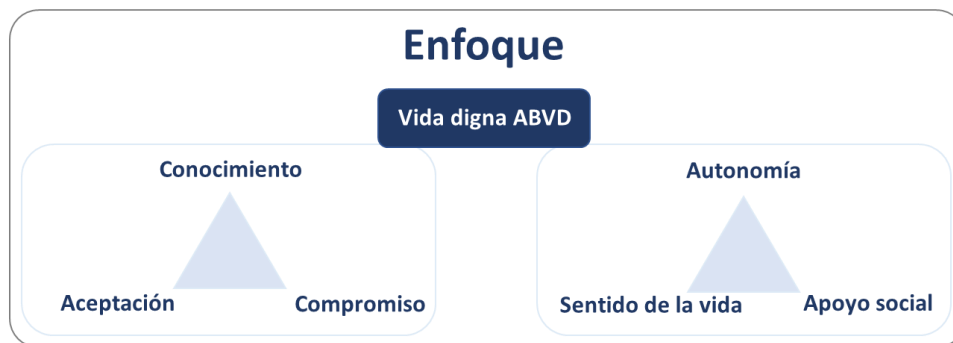
3. CONTENIDO DE LOS SERVICIOS PROACTIVOS

3.1 Valores

Estos servicios de teleasistencia avanzada persiguen una atención personalizada y proactiva, tanto de la persona usuaria como de la persona cuidadora. La finalidad última es la de contribuir a que la persona usuaria pueda tener una vida digna y significativa.



Es fundamental garantizar que la persona usuaria tenga cubiertas sus necesidades inmediatas para la realización de las ABVD. Para ello, hay que trabajar **tanto con la persona usuaria como con su cuidador/a un enfoque triangular respecto a:**



- ✓ **Conocimiento:** para controlar mejor su vida y la situación.
- ✓ **Aceptación:** reconociendo los imponderables.
- ✓ **Compromiso:** con sus propios valores.

Además, se atenderá al bienestar emocional de la persona, tratando de mantener y/o potenciar en la medida de lo posible las siguientes áreas:

- ✓ **Autonomía:** manteniendo actividades con su práctica y buscando nuevas formas de desempeño autónomo.
- ✓ **Sentido de la vida:** con rutinas significativas.
- ✓ **Apoyo social:** manteniendo o aumentando el apoyo social disponible y el recibido.

3.2 Componentes

El modelo de atención de teleasistencia proactiva se basa en los siguientes componentes principales, además de los de la básica:

Teleasistencia proactiva: Componentes



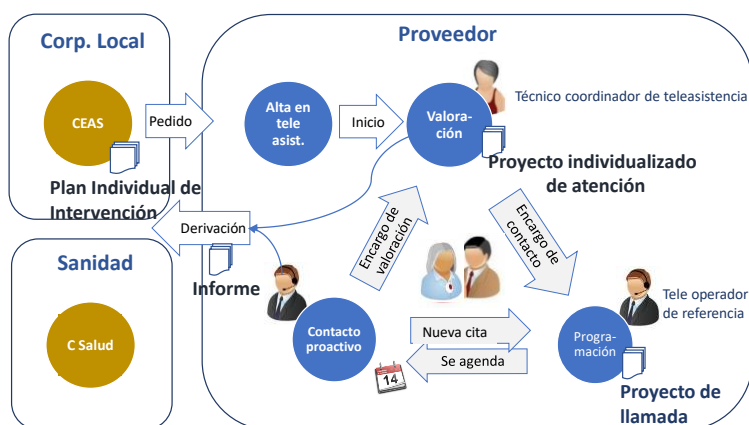
1. **Técnico coordinador/a de teleasistencia:** Personaliza la atención, valora, orienta, prescribe contenidos de autonomía y orienta al/a la teleoperador/a de referencia.
2. **Teleoperador/a de referencia** de la persona, que elaborará el proyecto de siguiente llamada y realizará en contacto proactivo siguiendo el esquema general.
3. **Recomendaciones (contenidos de atención de los servicios proactivos):** son un conjunto de documentos en formato de texto, audio o vídeo con recomendaciones específicas para la persona en función del servicio que recibe y de sus circunstancias y necesidades. Prescritos por el/la técnico coordinador/a de teleasistencia, el servicio debe hacerle llegar a la persona los documentos correspondientes y facilitarle con sus propios medios su lectura, audición o visionado según el formato.
4. **Proyecto individualizado de atención:** contendrá un resumen de las valoraciones y previsiones de atención comprometidas con la persona. Estará siempre accesible al coordinador/a de caso de la persona en el CEAS.
5. **Proyecto de llamada:** registro del contenido y fecha previstos para la actuación del/ de la teleoperador/a en el siguiente contacto proactivo con la persona, realizado al finalizar la última llamada.
6. **Esquema de llamada:** estructura de interacción del/de la teleoperador/a de referencia en los contactos proactivos con la persona.

3.3 Actividades

Las actividades que se requieren para los servicios proactivos de la teleasistencia avanzada son las siguientes:

Teleasistencia proactiva: Proceso

- Apoyo a la autonomía de personas en situación de dependencia
- Seguimiento y apoyo al cuidador



Una vez recibido por parte de la entidad proveedora la petición de alta o modificación de la prestación por parte de la Corporación Local, se seguirán los siguientes pasos:

- **Alta en el servicio proactivo:** asignar técnico coordinador/a de teleasistencia y teleoperador/a de referencia. El proveedor de teleasistencia dará de alta a la persona usuaria y activará de inmediato la visita al domicilio del/de la técnico coordinador/a de teleasistencia, en la que establecerá en base a criterio técnico la situación de vulnerabilidad de la persona usuaria, centrará su intervención y seguimiento según dicho criterio técnico, y elaborará el Proyecto individualizado de atención en el que decidirá la intensidad del servicio, teniendo en cuenta dicha vulnerabilidad.
- **Valoración especializada de teleasistencia y cumplimentación del Proyecto individualizado de atención, en servicios proactivos:** El técnico coordinador/a de teleasistencia realizará la valoración necesaria para elaborar el “Proyecto individualizado de atención” (Anexos 3 y 4) del servicio de teleasistencia.
- **Comunicación de emergencia:** Provocada, ya sea por una alerta automatizada desde un dispositivo que detecta circunstancias del usuario, o por una llamada entrante, desencadena la respuesta de comprobación y activación de recursos proporcionales a la situación que la genera.
- **Elaborar y agendar el proyecto de llamada:** En el caso de servicios proactivos el/la teleoperador/a de referencia, asistido por el/la técnico coordinador/a de teleasistencia cuando sea preciso, redactará el proyecto de la próxima llamada.
- **Contacto proactivo:** El/la teleoperador/a de referencia efectúa la llamada. Decide si continúa otro ciclo de contacto proactivo, si le encarga nueva valoración al/a la

técnico coordinador/a de teleasistencia o si deriva al CEAS o al equipo de atención primaria.

- **Seguimiento** (Valoración de seguimiento): El/la técnico coordinador/a de teleasistencia realizará, cuando sea oportuno, una valoración de seguimiento que podrá dar lugar o no a una actualización del Proyecto individualizado de atención en los casos que tengan servicios proactivos. Este seguimiento vendrá determinado en función de la intensidad de atención o por las incidencias detectadas.
- **Baja** en el servicio cuando corresponda.
- **Derivación al CEAS:** cuando se detecte una posible situación de necesidad de revisión del grado de dependencia y/o de las prestaciones reconocidas se recomendará a la persona que solicite cita con su coordinador/a de caso en el CEAS.
 - Cuando, además de lo anterior, se detecte un especial riesgo o deterioro en la calidad de vida de la de la persona en situación de dependencia, se comunicará al/a la coordinador/a de caso del CEAS de referencia de su domicilio, por el cauce que establezca la Corporación Local, informando previamente a la persona.
- **Derivación a Sanidad:** cuando se detecten posibles necesidades de atención a la salud de la persona se aconsejará que realice una consulta a su profesional de referencia en sanidad.
 - Cuando, además de lo anterior, se detecte un especial riesgo o deterioro para la salud de la persona, se pondrá en contacto directamente con el equipo de atención primaria, informando previamente a la persona y al/a la coordinador/a de caso.

3.4 Valoración y proyecto individualizado de atención

Es importante que el/la técnico coordinador/a de teleasistencia se comunique previamente con el/la coordinador/a de caso CEAS para que éste/a le detalle cuestiones importantes a considerar, tanto de la persona usuaria como de su entorno, para la coordinación de caso.

3.4.1 Proyecto Individualizado de Atención de la persona usuaria:

Para cumplimentar el Proyecto individualizado de atención de manera inicial, se llevará a cabo una entrevista de valoración en el domicilio para recabar información sobre la identidad significativa de la persona, sus rutinas diarias, el desempeño de sus actividades de la vida diaria, sus necesidades de apoyo, y sus compromisos personales respecto a su autonomía y bienestar.

Intensidad de la atención: Se seleccionará la opción que corresponda y determinará el plazo en que el/la teleoperador/a realizará la próxima llamada y la frecuencia de las valoraciones de seguimiento.

El/la técnico coordinador/a de teleasistencia, será el/la responsable de hacer llegar al coordinador/a de caso los Proyectos individualizados de atención por los cauces que se establezcan.

3.4.2 Proyecto Individualizado de Atención a la persona cuidadora

Cuando proceda, además del proyecto individualizado de atención a la persona usuaria, se realizará el proyecto individualizado de atención al cuidador/a.

Estos dos proyectos serán paralelos y complementarios, debiendo tener una visión integral de ambos y entender que el cuidador/a y la persona dependiente son partes de un sistema y que cualquier cambio en cualquiera de los elementos puede afectar al funcionamiento de esta relación.

El principal objetivo de la atención al cuidador/a que se quiere conseguir a través de este servicio es prevenir su agotamiento emocional, evitar que la persona sienta tal nivel de sobrecarga que le lleve a abandonar los apoyos que presta a la persona en situación de dependencia.

A cada persona cuidadora se le asignará un nivel de intensidad (baja, moderada, alta) que determinará la frecuencia de las llamadas proactivas y de los seguimientos.

El/la técnico coordinador/a de teleasistencia será el responsable de hacer llegar al/a la coordinador/a de caso los Proyectos individualizados de atención por los cauces que se establezcan.

3.5 Contacto proactivo y proyecto de llamada

Los contactos proactivos podrán consistir en llamadas emitidas por el/la teleoperador/a de referencia o por el/la técnico coordinador/a de teleasistencia, o en visitas al domicilio que realice este último.

La frecuencia de los contacto proactivos, o la intensidad de la proactividad (apartado 4.3) se determinará en función de la situación detectada a través de la entrevista de valoración y plasmada en el PIA. Los protocolos de atención establecerán los tramos de diferentes intensidades y los requisitos de cada tramo en función de la situación de la persona atendida.

3.5.1 Coordinación entre el/la técnico coordinador/a de teleasistencia y el/la teleoperador/a de referencia

El/la técnico coordinador/a de teleasistencia, ayuda al/a la teleoperador/a de referencia a preparar el Proyecto de llamada, en el primer ciclo, y siempre que haya cambios relevantes en el Proyecto individualizado de atención o el/la teleoperador/a le consulte.

El/la técnico coordinador/a de teleasistencia pautará la línea de atención a seguir con la persona, determinando el orden de prioridad para la consecución de los objetivos principales de la persona y de la entrega de las recomendaciones.

3.5.2 Esquema de contacto proactivo

A la hora de efectuar un contacto proactivo, el/la teleoperador/a deberá llevar a cabo los siguientes pasos:

1. **Saludo**, identificación y recuerdo del motivo de la llamada establecido en el contacto previo o por el técnico coordinador/a de teleasistencia en la primera llamada.

2. **Evoca un contenido significativo** para la persona que afiance la interacción: el teleoperador preguntará o comentará con la persona un contenido que sea significativo para ella, de esta forma se genera un clima de confianza y de personalización.
3. **Comprueba** si hay cambios relevantes en la persona o en su entorno que puedan interferir en las necesidades de apoyo, en la forma de prestarle los mismos y si se pueden haber generado nuevas necesidades en el cuidador.
4. **Indaga** el resultado de recomendaciones indicadas en contactos anteriores comprobando si hay cambios relevantes al respecto, reforzando los logros, **evocando y/o recordando** recomendaciones si es necesario y **activando** nuevas recomendaciones cuando sea oportuno.
5. **Informa** motivando sobre sus contenidos y sobre las recomendaciones oportunas: resume los avances logrados y los que quedan por conseguir a través de las recomendaciones, en función de los compromisos establecidos por la persona a través de sus objetivos.
6. **Decide:** si recomienda a la persona contactar con CEAS o con Sanidad, derivar al CEAS o a Sanidad, continuar con otro ciclo de llamada, cambiar o mantener el contenido del próximo contacto, mantener o proponer modificar la intensidad asignada o solicitar valoración de seguimiento al/ a la técnico coordinador/a de teleasistencia.
7. **Redacta el proyecto de próxima llamada:** a la luz de lo actuado registrará el proyecto de llamada del próximo contacto proactivo donde establecerá sus contenidos y determinará las recomendaciones a evocar, informar o activar.

3.5.3 Proyecto de llamada.

El/la teleoperador/a redacta el Proyecto de llamada, en el que existen dos momentos diferenciados de elaboración:

1) Primer contacto proactivo

El/la técnico coordinador/a de teleasistencia ayudará al/a la teleoperador/a a elaborar el Proyecto de llamada, explicándole cómo debe realizar el seguimiento de los objetivos comprometidos por la persona en el Proyecto individualizado de atención, cómo reforzar dichos compromisos y cómo transmitir y recordar las recomendaciones prescritas.

2) Contactos proactivos sucesivos

De forma habitual no será necesaria la colaboración del/ de la técnico coordinador/a de la teleasistencia, ni revisar el proyecto individualizado de atención, sin embargo será necesario revisar los objetivos, las recomendaciones y las notas del contacto anterior para definir el contenido de la llamada.

1. Previamente a cada contacto, el/la teleoperador/a, **revisará** el proyecto de llamada.
2. **Identificación de la persona:** se utilizará un encabezado en el que figuren bien visibles los datos esenciales de la persona (como llamar a la persona, fecha de nacimiento, grado de dependencia, convivencia (vive sola o tiene convivientes), dispone o no de red de apoyos cercana y palabras o frases cortas que sean importantes para la

persona, generadoras de confianza y cercanía). Estos datos se completarán en el primer contacto y se actualizarán siempre que sea necesario.

3. **Contenido significativo** para la persona que afiance la interacción. Señalar contenidos que sean importantes para la persona, de esta forma se personalizará la relación y se afianzará la confianza.
4. **Compromisos decididos por la persona.** El/la técnico coordinador/a de teleasistencia señalará el objetivo que, por motivos de motivación de la persona, probabilidades de éxito y/o relación con las recomendaciones disponibles, se va a priorizar. Es necesario tener presentes estos compromisos dado que establecen los objetivos que la persona quiere conseguir y que se perseguirán conjuntamente. Es necesario tener en cuenta cómo va evolucionando la persona respecto a estos compromisos; si se ha alcanzado alguno de ellos y es necesario pasar a otro; si se lleva “demasiado” tiempo persiguiendo un objetivo y la persona está perdiendo el compromiso con él; si han existido cambios en sus necesidades de apoyo y es necesario modificarlos, etc.
5. **Recomendaciones** para la atención pautadas, que sean oportunas, teniendo en cuenta el último contacto: a la hora de elaborar el Proyecto de llamada hay que priorizar el orden de entrega de las recomendaciones, no siendo necesario entregar todo el material inicialmente en todos los casos, sino que puede ser conveniente activar las recomendaciones de forma progresiva. Siempre que existan dudas el/la teleoperador/a consultará al/a la técnico coordinador/a de teleasistencia.

El/la teleoperador/a revisará el material de recomendaciones que deberá activar, evocar o recordar a través de la llamada proactiva, personalizando dicho material en función de las características personales y las circunstancias del entorno de la persona.
6. **Fecha y hora** a la que se debe llamar: el/la teleoperador/a estipulará la fecha y la hora del nuevo contacto proactivo en función de las circunstancias de la persona y de la intensidad del servicio pautada en el Proyecto individualizado de atención.

3.5.4 Registro del proyecto de llamada.

El servicio de teleasistencia dispondrá para toda persona con servicio proactivo de un documento de “proyecto de llamada” accesible a los/las teleoperadores/as que deban realizar dicha llamada.

- Actualizado, con fecha de próxima llamada futura
- Elaborado por el/la teleoperador/a tras la última llamada proactiva
- Accesible a todos/as los/as teleoperadores/as y a la administración responsable
- El contenido mínimo será:
 - Intensidad baja:
 - Nota de motivación significativa
 - Al menos un compromiso de la persona
 - Intensidad moderada y alta:

- Nota de motivación significativa
- Tres compromisos de la persona
- Seguimiento de al menos una recomendación

3.6 Seguimiento y valoración

En función de la intensidad del servicio, se establecen valoraciones de seguimiento que realizará el/la técnico coordinador/a de teleasistencia. A través de estas, es necesario constatar si el Proyecto individualizado de atención, requiere alguna actualización importante.

En todos los casos, el seguimiento se iniciará con una llamada telefónica y en los casos que corresponda en función de la intensidad a la que esté asignada la persona, continuará con una visita en el domicilio.

Cuando tras visita domiciliaria, el proyecto individualizado de atención haya cambiado, el/la técnico coordinador/a de teleasistencia junto con el/la teleoperador/a preparará la siguiente llamada. En caso contrario, el/la técnico coordinador/a de teleasistencia comunicará al/a la teleoperador/a la finalización del seguimiento sin cambios.

Periodicidad y forma de contacto en función de la intensidad:

- Intensidad baja: Un seguimiento anual mediante visita domiciliaria.
- Intensidad moderada: Dos seguimientos anuales, al menos uno mediante visita domiciliaria.
- Intensidad alta: Dos seguimientos anuales con visitas domiciliarias ambos.

3.7 Derivación: coordinación de servicios

La detección e identificación de una situación que puede derivarse al CEAS o al equipo de atención primaria de salud de la persona, puede producirse de dos maneras:

- 1) Por el/la técnico coordinador/a de teleasistencia o
- 2) Por el/la teleoperador/a, el cual comunicará la situación al/a la técnico coordinador/a de teleasistencia, quien decidirá si comunica la situación al CEAS o a Salud.

Una vez decidida la derivación, se pasará a:

- Informar a la persona de que se va a comunicar dicha situación.
- Elaborar un informe de derivación en el que anota la circunstancia detectada.

El informe de derivación deberá recoger la siguiente información: nombre, apellidos, DNI de la persona, motivo de la derivación, día y hora del contacto con la persona, nombre del/ de la teleoperador/a y del/de la técnico coordinador/a del servicio de teleasistencia que emite el informe, y servicio y profesional destinatario.

Los motivos que ocasionan derivación a CEAS son:

- Si la persona no tiene cubiertas sus necesidades básicas.
- Si detecta situación o indicios de riesgo de maltrato o abandono.
- Si las circunstancias del entorno o el desempeño de la persona han variado significativamente y puede necesitar un cambio de prestación para cubrir sus necesidades básicas.
- Si existe especial riesgo o deterioro en la calidad de vida de la persona.
- Si existen incoherencias en la atención que recibe la persona por ser usuaria de más de un servicio o prestación que interfieran de manera relevante en su autonomía y/o bienestar.
- Si el cuidador/a de referencia de la prestación económica de cuidados en el entorno familiar, en el informe social, ya no ejerce como tal (puede prestar los cuidados de manera directa o indirecta).
- Cualquier otra circunstancia que se considere debe estar en conocimiento del/la Coordinador/a de caso.

Los motivos que ocasionan derivación al equipo de atención primaria de salud de la persona, de la cual se informará al/a la coordinador/a de caso, son:

- Especial riesgo o deterioro para la salud de la persona.

4. INTENSIDAD DE LA ATENCIÓN

Intensidad mínima de los servicios basados en comunicaciones automáticas de tecnologías utilizadas dentro y fuera del domicilio, ya sean en la modalidad de teleasistencia básica o en la avanzada: Los servicios estarán disponibles durante las 24 horas del día, y todos los días del año. Las alertas se recibirán y gestionarán en el 100% de los casos al momento.

Intensidad mínima del servicio de gestión de citas: La recepción de llamadas estará disponible durante las 24 horas del día, y todos los días del año.

Intensidad mínima de los servicios basados en comunicaciones proactivas: La recepción de llamadas estará disponible durante las 24 horas del día, y todos los días del año.

Los contactos programados podrán consistir en llamadas emitidas por el/la teleoperador/a de referencia o por el/la técnico coordinador/a de teleasistencia, o en visitas al domicilio que realice este último.

En el caso de servicios proactivos la entidad prestadora emitirá las llamadas con la periodicidad establecida según la intensidad de atención prescrita para cada persona.

Así se pretende que las personas reciban una llamada con una frecuencia ajustada a sus necesidades.

4.1 Intensidad de atención en teleasistencia básica.

Las personas con teleasistencia básica recibirán: 1 llamada cada 15 días, por el/la teleoperador/a, y 1 seguimiento anual mediante visita domiciliaria, por el/la técnico coordinador/a de teleasistencia.

4.2 Intensidad de atención de los servicios basados en comunicaciones automáticas de tecnologías utilizadas dentro y fuera del domicilio y del servicio de gestión de citaciones.

Las personas con estos servicios serán atendidas en el momento que demanden la atención, bien sea porque hayan realizado ellas el contacto o por que se haya activado una alerta.

4.3 Intensidad de atención de los servicios proactivos.

Las intensidades moderada y alta deberán contar con el beneplácito de la persona.

La frecuencia de llamadas tiene un carácter dinámico, y debe ajustarse continuamente en función de las circunstancias de la persona, sus cuidadores y su entorno, con el fin de que el servicio sea lo más personalizado posible.

Los criterios para establecer la intensidad de la atención en estos servicios serán:

4.3.1 Intensidad de atención de los servicios proactivos de la persona usuaria

La asignación a un segmento o categoría implica la siguiente intensidad:

- **Intensidad baja:** Situaciones de adecuado desempeño de las actividades de la vida diaria y de los apoyos. Puede incluir alguna recomendación con carácter preventivo. Esta intensidad irá asociada a valoraciones de apoyo “suficientes”.

Para estos casos la frecuencia de atención será:

- Contactos proactivos cada 15 días. Será la misma que para la teleasistencia básica.
- Valoraciones de seguimiento una vez al año mediante visita domiciliaria.

- **Intensidad moderada:** Situaciones en que el desempeño de las actividades de la vida diaria o algún apoyo es mejorable. Incluyen recomendaciones relevantes.

Para estos casos la frecuencia de atención será:

- Contactos proactivos cada 10 días.
- Valoraciones de seguimiento dos veces al año, una de ellas mediante visita domiciliaria.

- **Intensidad alta:** Situaciones en que el desempeño de las actividades de la vida diaria está comprometida o existe riesgo importante de agotamiento del cuidador. Incluyen recomendaciones necesarias. Se procurará intensamente corregir la situación de la persona que determina esta necesidad.

Para estos casos la frecuencia de atención será:

- Contactos proactivos cada 5 días.
- Valoraciones de seguimiento dos veces al año, ambas mediante visita domiciliaria.

4.3.2 Intensidad de atención de los servicios proactivos a la persona cuidadora

La asignación a un segmento de intensidad se realizará en función del resultado de aplicar la escala de Zarit, herramienta creada por Steven H. Zarit, que se utiliza para evaluar el grado de sobrecarga que puede tener el/la cuidador/a de una persona dependiente.

- **Intensidad baja:** <69 puntos Zarit. Puede incluir alguna recomendación con carácter preventivo.

Para estos casos la frecuencia de atención será:

- Contactos proactivos cada 15 días. Será la misma que para la teleasistencia básica.
- Valoraciones de seguimiento una vez al año mediante visita domiciliaria.

- **Intensidad moderada:** ≥ 70 puntos Zarit. Incluyen recomendaciones relevantes.

Para estos casos la frecuencia de atención será:

- Contactos proactivos cada 10 días.
- Valoraciones de seguimiento dos veces al año, una de ellas mediante visita domiciliaria.

- **Intensidad alta:** ≥ 70 puntos Zarit y responder “casi siempre” a la pregunta 16 de la escala (*). Se procurará intensamente corregir la situación de la persona que determina esta necesidad.

Para estos casos la frecuencia de atención será:

- Contactos proactivos cada 5 días.
- Valoraciones de seguimiento dos veces al año, ambas mediante visita domiciliaria.

**Pregunta 16 Escala Zarit ¿Siente que será incapaz de cuidar a su familiar por mucho más tiempo?*

5. ANEXOS

(Disponibles en la página web <https://serviciossociales.jcyl.es/web/es/servicios-sociales-innovacion/teleasistencia-avanzada.html>)

1. Guía de intervención técnica
2. Argumentario: Contacto proactivo
3. Proyecto individualizado de atención de la persona usuaria.
4. Proyecto individualizado de atención a la persona cuidadora.
5. Plan individualizado de intervención.
6. Documentos de recomendaciones.