

Teleasistencia avanzada en Castilla y León

Servicios de

**Apoyo al mantenimiento de la salud y
seguimiento de la atención a las personas
dependientes**

**Seguimiento proactivo y apoyo al cuidador.
Cuidar y autocuidado del cuidador**

ARGUMENTARIO: 1.- Contacto proactivo

Versión 17



MADISON

Con la colaboración de

ÍNDICE

1. TELEOPERADOR DE REFERENCIA: DECISIONES PRINCIPALES.....	3
---	----------

1. TELEOPERADOR DE REFERENCIA: DECISIONES PRINCIPALES

En las tablas siguientes se resumen distintas situaciones con las que se puede encontrar el/la teleoperador/a en la llamada y la actuación a seguir en cada caso.

Este resumen pretende servir de apoyo visual al/a la teleoperador/a para facilitar la localización rápida de las líneas generales de actuación ante ciertas casuísticas. No obstante, es importante tener presente que en el servicio de teleasistencia avanzada se practicará la escucha activa y se personalizará siempre en función de cada usuario/a y sus circunstancias.

CONTACTO PROACTIVO PERSONAS CON DEPENDENCIA	
DESCRIPCIÓN DEL CASO	ACTUACIÓN
El contacto proactivo con la persona dependiente persigue la detección, información, movilización de recursos y derivación .	El/la teleoperador/a se encarga de: <ul style="list-style-type: none"> - Recordar las recomendaciones. - Reforzar los logros y cumplimiento del tratamiento. - Detectar los cambios en la salud y en las capacidades funcionales para las ABVD y las situaciones de vulnerabilidad
Si se detecta que la persona usuaria no sigue las recomendaciones o no está cumpliendo con el tratamiento por falta de motivación o por olvidos	Consultar con el/la técnico coordinador/a de teleasistencia posteriormente: El/la teleoperador/a consultará con el/la técnico para que valore la situación y si procede contactar con la persona cuidadora, recomendar a la persona usuaria que contacte con su centro de salud, realizar una nueva valoración y si es conveniente utilizar alguna de los documentos de recomendaciones
Si detecta cambios en la salud y en las capacidades funcionales para realizar las ABVD	Consultar con el/la técnico coordinador/a de teleasistencia posteriormente: El/la teleoperador consultará con el/la técnico para que valore la situación y los apoyos que necesita la persona, si conviene aplicar contenidos de los documentos de recomendaciones y si es necesario movilizar recursos o derivar.
Si detecta alteraciones en el bienestar emocional de la persona o pérdida de relaciones sociales de la persona	Consultar con el/la técnico coordinador/a de teleasistencia posteriormente: El/la teleoperador/a consultará con el/la técnico para que valore la situación, los contenidos que se pueden aplicar y si procede movilizar recursos o derivar.
En el Proyecto individualizado de atención está programado pasar a la siguiente ficha	Informar y/o activar recursos: El/la teleoperador/a activará la transmisión del documento de recomendaciones: Si se trata de contenido que se puede transmitir por teléfono, el/la teleoperador/a se encargará de hacerlo. Si se trata de contenido que no puede ser trasladado por vía telefónica y la persona usuaria o cuidadora pueden recibirlo por email, o correo ordinario el/la teleoperador/a se lo enviará por este canal (contenido en pdf, audio, vídeo).

CONTACTO PROACTIVO PERSONAS CON DEPENDENCIA	
DESCRIPCIÓN DEL CASO	ACTUACIÓN
	Si no puede ser trasladado por vía telefónica y no disponen de email para recibirlo, el/la teleoperador/a activará otro canal para enviárselo: <ul style="list-style-type: none"> - con recursos propios, o - con recursos comunitarios: los que indique la CCLL.
La persona sigue las recomendaciones del documento indicada por el/la técnico y el/la teleoperador/a detecta que podría convenir la aplicación de un nuevo documento de recomendaciones, pero no está programado en su Plan individualizado de atención	Consultar con el/la técnico coordinador/a de teleasistencia posteriormente: El/la teleoperador/a consultará con el/la técnico si procede activar la transmisión del siguiente documento de recomendaciones.
El objetivo que corresponde trabajar no es motivador para la persona, porque esta conseguido o integrado en su rutina o se detecta que la persona no se siente comprometida con él.	Consultar con el/la técnico coordinador/a de teleasistencia posteriormente: El/la teleoperador/a consultará con el/la técnico si procede activar la transmisión del siguiente objetivo o realizar una valoración para hacer emerger otros objetivos con los que la persona se sienta comprometida.

ACTUACIÓN INMEDIATA Y URGENTE PARA PREVENIR, PALIAR O NEUTRALIZAR LAS CONSECUENCIAS QUE SE PUDIERAN OCASIONAR ANTE UNA SITUACIÓN IMPREVISTA PERSONAS CON DEPENDENCIA	
DESCRIPCIÓN DEL CASO	ACTUACIÓN
Si se detecta una situación imprevista que por la posibilidad de producir daños a personas o instalaciones requiere una acción inmediata y urgente para prevenir, paliar o neutralizar las consecuencias que se pudieran ocasionar:	
Cualquier comunicación de emergencia	Nivel 1 - Comunicación y movilización de recursos: El personal del centro de atención, mediante una escucha activa, debe evaluar la situación y determinar el motivo de la comunicación.
Desde el centro de atención no se ha podido mantener la comunicación con la persona usuaria que ha llamado	Nivel 2 - Comunicación y movilización de recursos: Contactar alguna de las personas de referencia autorizadas (se trata de localizar en el orden que esté indicado en el plan). Si la persona de referencia desconoce la situación de la persona usuaria y tiene llaves puede acercarse al domicilio y comprobar si todo está bien y el motivo de la falta de comunicación. Si las personas de referencia no tienen información sobre la persona usuaria y no pueden contactar con ella ni tampoco pueden acceder al domicilio se debe seguir el procedimiento que indique la Corporación Local o, en su defecto, llamar al 112. Se realizarán comunicaciones de seguimiento hasta que la situación de emergencia sobrevenida se estabilice.
Se ha mantenido una comunicación con la persona usuaria y se considera necesaria la movilización de recursos.	Nivel 2 - Comunicación y movilización de recursos: Se movilizarán los recursos siguiendo el procedimiento que indique la Corporación Local.
Si de la información recogida por el centro de atención se desprende la necesidad de movilizar recursos propios de la entidad o	

ACTUACIÓN IMMEDIATA Y URGENTE PARA PREVENIR, PALIAR O NEUTRALIZAR LAS CONSECUENCIAS QUE SE PUDIERAN OCASIONAR ANTE UNA SITUACIÓN IMPREVISTA PERSONAS CON DEPENDENCIA	
DESCRIPCIÓN DEL CASO	ACTUACIÓN
<p>externos, su requerimiento se debe realizar de forma inmediata.</p> <p>Se trata de una situación en la que existe riesgo para la integridad de la persona usuaria*</p>	<p>Se realizarán comunicaciones de seguimiento (con la persona usuaria y los recursos desplazados) hasta que la situación de emergencia sobrevenida se estabilice.</p> <p>Se realizará un registro de las incidencias producidas y las actuaciones realizadas.</p>
<p>Es necesario trasladar a la persona a un centro especializado</p>	<p>Nivel 3 – Derivación a un recurso especializado:</p> <p>Se realizará seguimiento al traslado hasta confirmar que se ha producido el ingreso.</p> <p>Este nivel de atención finaliza con el ingreso de la persona usuaria en el centro especializado o con el traslado de nuevo a su domicilio si el ingreso no procediera.</p>
<p>El objetivo que corresponde trabajar no es motivador para la persona, porque esta conseguido o integrado en su rutina o se detecta que la persona no se siente comprometida con él.</p>	<p>Consultar con el/la técnico coordinador/a de teleasistencia posteriormente:</p> <p>El/la teleoperador/a consultará con el/la técnico si procede activar la transmisión del siguiente objetivo o realizar una valoración para hacer emerger otros objetivos con los que la persona se sienta comprometida.</p>
<p>Se detecta necesidad de revisión del grado de dependencia y/o de las prestaciones reconocidas</p>	<p>Derivación:</p> <p>Se recomendará a la persona que solicite cita con su coordinador/a de caso en el CEAS.</p>
<p>Si, además, se detecta un especial riesgo o deterioro en la calidad de vida de la persona en situación de dependencia</p>	<p>Se comunicará al/a la coordinador/a de caso del CEAS por el cauce que establezca la Corporación Local, informando previamente a la persona.</p>
<p>Se detectan posibles necesidades de atención a la salud de la persona</p>	<p>Derivación:</p> <p>Se aconsejará que realice una consulta a su profesional de referencia en sanidad.</p>
<p>Si, además, se detecta un especial riesgo o deterioro para la salud de la persona</p>	<p>Se pondrá en contacto directamente con el equipo de atención primaria, informando previamente a la persona.</p>

*NOTA: Aunque se deben respetar los deseos expresados por la persona usuaria del servicio de teleasistencia en cuanto a establecer contacto o no con las personas de referencia autorizadas, si se detecta que existe riesgo para la integridad de la persona usuaria se establecerá contacto con las personas de referencia autorizadas.

RESOLUCIÓN Y PROTOCOLOS DEL SERVICIO DE SEGUIMIENTO PROACTIVO AL CUIDADOR	
DESCRIPCIÓN DEL CASO	ACTUACIÓN
<p>El contacto proactivo con el/la cuidador/a persigue:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hacer seguimiento de la calidad de los cuidados - Apoyar al/a la cuidador/a para prevenir situaciones de agotamiento y claudicación 	<p>El/la teleoperador/a se encarga de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recordar los documentos recomendaciones. - Reforzar los logros. - Detectar dificultades para mantener la calidad de los cuidados y el riesgo de claudicación.
<p>Durante el contacto proactivo el/la teleoperador/a detecta riesgo para la adecuación de los cuidados prestados por el/la cuidador/a.</p>	<p>Consultar con el/la técnico coordinador/a de teleasistencia posteriormente:</p> <p>El/la teleoperador/a consultará con el/la técnico para que valore la situación y los apoyos nuevos que pueden necesitar, si conviene aplicar contenidos de los documentos de recomendaciones y si es necesario activar recursos o derivar.</p>
<p>Durante el contacto proactivo el/la teleoperador/a identifica sobrecarga del cuidador/a a través de su percepción sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la suficiencia de los cuidados y de sus propios recursos y competencias, - sus sentimientos asociados a la tarea de cuidar, - cambios en su salud, - su sensación de control y sus propias expectativas. 	<p>Consultar con el/la técnico coordinador/a de teleasistencia posteriormente:</p> <p>El/la teleoperador/a consultará con el/la técnico para que valore la situación, los contenidos de los documentos de recomendaciones que se pueden aplicar y si procede activar recursos o derivar.</p>
<p>En el Proyecto individualizado de atención está programado pasar al siguiente documento de recomendaciones</p>	<p>Informar y/o activar recursos:</p> <p>El/la teleoperador/a activará la transmisión del documento de recomendaciones:</p> <p>Si se trata de contenido que se puede transmitir por teléfono, el/la teleoperador/a se encargará de hacerlo.</p> <p>Si se trata de contenido que no puede ser trasladado por vía telefónica y la persona cuidadora puede recibirlo por email, el/la teleoperador/a se lo enviará por este canal (contenido en pdf, audio, vídeo).</p> <p>Si no puede ser trasladado por vía telefónica y no dispone de email para recibirlo, el/la teleoperador/a activará otro canal para enviárselo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - con recursos propios, o - con recursos comunitarios: los que indique la CCLL.
<p>El/la teleoperador/a detecta que podría convenir la aplicación de un nuevo documento de recomendaciones una, pero no está programado en su Plan individualizado de atención.</p>	<p>Consultar con el/la técnico coordinador/a de teleasistencia posteriormente:</p> <p>El/la teleoperador/a consultará con el/la técnico si procede activar la transmisión del documento de recomendaciones.</p>
<p>Se detecta necesidad de atención social al/a la cuidador/a</p>	<p>Derivación:</p> <p>Se recomendará a la persona que solicite cita con su coordinador/a de caso en el CEAS.</p>
<p>Si, además, se detecta un especial riesgo o deterioro en la calidad de vida</p>	<p>Se comunicará al/a la coordinador/a de caso del CEAS por el cauce que establezca la Corporación Local, informando previamente a la persona.</p>

RESOLUCIÓN Y PROTOCOLOS DEL SERVICIO DE SEGUIMIENTO PROACTIVO AL CUIDADOR	
DESCRIPCIÓN DEL CASO	ACTUACIÓN
Se detectan posibles necesidades de atención a la salud del/de la cuidador/a	Derivación: Se aconsejará que realice una consulta a su profesional de referencia en sanidad.
Si, además, se detecta un especial riesgo o deterioro para la salud	Se pondrá en contacto directamente con el equipo de atención primaria, informando previamente a la persona.