

Teleasistencia **Castilla y León**

Protocolos en los contenidos de teleasistencia básica

ÍNDICE

1. INFORMACIÓN EN LA PUESTA EN MARCHA DE LA PRESTACIÓN, VALORACIÓN Y SEGUIMIENTO ANUAL EN LA TELEASISTENCIA BÁSICA	3
1.1. Información del servicio	3
1.2. Entrevista de valoración	4
1.3. Seguimiento anual:.....	4
2. AGENDA DE COMUNICACIONES: SEGUIMIENTO, CORTESÍA Y CAMPAÑAS INFORMATIVAS	6
2.1. Tipos de comunicaciones de Agenda.....	6
2.2. Intensidad de las llamadas de la agenda de comunicaciones.....	8
3. CUSTODIA DE LLAVES	9
3.1. Actuaciones en caso de custodia con medios propios de la empresa adjudicataria:.....	9
3.2. Actuaciones en caso de custodia por personas de referencia o contacto de la persona usuaria de teleasistencia.	10
4. ACTIVACIÓN DE LA UNIDAD MOVIL (UMO) PARA ATENCIONES DE EMERGENCIA	11
4.1. Atenciones de emergencia: proceso general.....	11
4.2. El papel de la Unidad Móvil en la atención a las emergencias	12
4.3. Formación y funciones de los profesionales de la Unidad Móvil.....	13
5. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA ANTE CAÍDAS EN EL DOMICILIO	15
5.1. Valoración y respuesta del Centro de Atención ante alarma o emergencia por caída	15
5.2. Instrucciones para la actuación de la UMO ante caídas	17
5.3. Actuaciones del servicio de teleasistencia tras un episodio de caída	17

1. INFORMACIÓN EN LA PUESTA EN MARCHA DE LA PRESTACIÓN, VALORACIÓN Y SEGUIMIENTO ANUAL EN LA TELEASISTENCIA

La Teleasistencia es 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 proveedora de la prestación, en función de protocolos establecidos o ante señales o alertas detectadas.

La perspectiva de atención será siempre la de la **atención centrada en la persona** en un modelo de prestación de servicios coordinados dentro del hogar, respetando siempre las preferencias y deseos de la persona usuaria, mediante una atención personalizada.

1.1. Información del servicio

Ante una nueva alta se habrá concertado con la persona la cita, acordando la fecha y hora más adecuada para la realización de esta entrevista, donde el Técnico Coordinador/a de Teleasistencia deberá:

- **Presentarse** (indicando su nombre) y añadiendo que actúa en calidad de Coordinador/a del servicio de teleasistencia de la Gerencia de Servicios Sociales de la Junta de Castilla y León.
- Recordar el **contenido de la prestación y de los servicios específicos** que la persona haya activado junto a su Coordinador/a de caso a través del Plan individualizado de intervención (PII).
- Recordar a la persona que esta prestación tiene un **seguimiento telefónico cada 15 días**, por parte de un Teleoperador/a y **presencial con una periodicidad mínima anual**, en el que el Técnico Coordinador/a del servicio de teleasistencia acudirá nuevamente a su domicilio para comprobar con la persona que todo marcha adecuadamente o es necesario realizar algún cambio o ajuste.
- Informar a la persona del **funcionamiento de su terminal, UCR, otros dispositivos de detección o teleasistencia móvil**. Se realizarán con la persona las comprobaciones de funcionamiento de todos los dispositivos tecnológicos que impliquen posible manejo o activación por parte de la persona usuaria con el fin de que se familiarice con su funcionamiento.
- Informar a la persona sobre las **actuaciones ante posibles emergencias** a través del servicio de teleasistencia, atendiendo a la configuración de su servicio (existencia de personas de referencia o personas de contacto, posibilidad de habilitar intervención de la Unidad Móvil (UMO) de emergencias en su territorio, etc.).
- Informar a la persona de la **coordinación del servicio y situaciones que pueden conllevar una posible derivación** a su Coordinador/a de caso en Servicios Sociales en CEAS o a su Equipo de Atención Primaria del sistema de salud.
- Informar a la persona de las vías para realizar cualquier **sugerencia de mejora del servicio, queja o reclamación** en caso de no estar satisfecha con el servicio que está recibiendo.
- Realizar la **entrevista de valoración** y cumplimentar la **Ficha de valoración de Teleasistencia**.

1.2. Entrevista de valoración

Todas las nuevas altas requerirán de una entrevista inicial con la persona usuaria; en caso de recibir algún servicio de basado en comunicaciones proactivas, se desarrollará una entrevista en profundidad enmarcada en el conjunto de actuaciones de intervención técnica y la elaboración de un Proyecto individualizado de atención (PIA).

En esta entrevista inicial el Técnico Coordinador/a deberá elaborar la *Ficha de valoración de Teleasistencia*, que recogerá lo siguiente:

- Fecha de elaboración
- Técnico Coordinador/a
- Preferencia de días y horario de llamadas
- Datos personales:
 - Cómo me gusta que me llamen
 - Nombre
 - Apellidos
 - Fecha de Nacimiento
 - DNI
 - NIE
 - Sexo
 - Estado civil
 - Dirección
 - Nombre vía
 - Número
 - Piso
 - Puerta
 - Provincia
 - Municipio
 - Código postal
 - Correo electrónico
 - Número de teléfono
- Observaciones: en este apartado se recogerá información relevante para la atención relativa a cuestiones de salud, situación de convivencia, relaciones personales, etc.
- Intereses relevantes para la persona: en este apartado se recogerá información relevante para la personalización del servicio y facilitar las interacciones con los profesionales.

Durante su realización, se tratará de conocer los aspectos principales de la persona en profundidad para poder personalizar el servicio a prestar de forma eficaz.

Antes de realizar la entrevista es fundamental revisar toda la documentación previamente aportada por su Coordinador/a de caso, con quien se puede contactar en caso de duda o necesidad de ampliar alguna información que pueda ser relevante para la prestación del servicio.

1.3. Seguimiento anual

Transcurrido un año desde la visita y entrevista anterior, el Coordinador/a del servicio de teleasistencia realizará una llamada para concertar cita presencial (fecha y hora) para la realización del seguimiento de la evolución de la prestación y de la situación de la persona.

El técnico Coordinador/a deberá, si procede, actualizar la información recogida en la *Ficha de valoración de Teleasistencia*.

Atendiendo a la situación actual de la persona usuaria:

- Se realizarán recordatorios de lo que resulte necesario (contenido de la prestación, funcionamiento de los dispositivos, actuaciones del servicio en caso de emergencias, etc.).
- En caso de aparecer nuevas necesidades, se orientará a la persona en la puesta en marcha de nuevos servicios de teleasistencia.
- Cuando la situación pueda exceder a las posibilidades de la prestación de teleasistencia, debido a una necesidad de atención no cubierta, se realizará derivación a su Coordinador/a de caso en CEAS.

2. AGENDA DE COMUNICACIONES: SEGUIMIENTO, CORTESÍA Y CAMPAÑAS INFORMATIVAS

El conjunto de llamadas de agenda personalizada y comunicaciones de seguimiento y cortesía, dentro de la modalidad de teleasistencia básica, organiza contactos programados dirigidos al seguimiento de la situación de las personas usuarias, así como comunicaciones de recordatorio o recomendaciones en caso de alertas o campañas destinadas a la población en general o a un grupo de población determinado, según el tipo de alerta, evento o campaña.

El Centro de Atención debe planificar y efectuar la agenda de llamadas para cada persona usuaria con el objetivo de realizar un seguimiento sistemático de su situación y transmitir una sensación de apoyo, cercanía y confianza. El contenido de estas llamadas debe estar previamente acordado con la persona usuaria.

2.1. Tipos de comunicaciones de Agenda

Se procurará que las comunicaciones de atención programadas sean realizadas por una misma persona, de manera que la persona usuaria tenga una referencia personal y estable en su atención, favoreciendo su confianza y seguridad en los servicios prestados.

Por lo general (salvo las comunicaciones de recordatorio) la planificación de las comunicaciones se realizará siempre atendiendo a las preferencias de la persona usuaria: días y horario de realización, de modo que a la persona usuaria le sea más fácil recordar cuándo se van a producir. Cualquier comunicación emitida no se dará por finalizada hasta que se establezca comunicación con la persona usuaria, o en su defecto, el cuidador/a o persona de contacto, para verificar que la situación de la persona no reviste ningún riesgo por el que se deba informar o derivar la situación a los servicios sociales o sanitarios de referencia en cada caso.

En estas comunicaciones toda la información a trasladar a la persona usuaria debe formularse de forma clara, sencilla y comprensible.

2.1.1. Comunicaciones para el inicio del servicio

En el momento de instalación del terminal en el domicilio de la persona usuaria, debe realizarse una llamada para comprobación de su correcto funcionamiento; se aprovechará esta llamada para realizar una breve presentación del servicio y dar orientaciones a la persona que permitan familiarizarla con el uso del sistema.

2.1.2. Comunicaciones de seguimiento

Las comunicaciones de seguimiento están destinadas a mantener un contacto periódico con la persona usuaria para que el servicio pueda estar presente en su vida como un apoyo cotidiano, a la vez que se crea un vínculo entre el personal del Centro de Atención y la persona usuaria. Este seguimiento tendrá como objetivo conocer el estado de la persona, así como proporcionarle la información u orientaciones que el técnico Coordinador/a hubiera determinado, en su caso.

En algunas situaciones el seguimiento dispondrá de contenido específico sobre las siguientes situaciones:

- **Agendas sin respuesta:** ante cualquier comunicación de agenda en la que no se obtenga respuesta de la persona:
 - Se llamará a la persona a su teléfono móvil (si dispone de él). En caso de no contactar con la persona;

- Se retrasará esa agenda 2 horas, si durante esa nueva llamada sigue sin haber respuesta de la persona;
- Se contactará con la persona de contacto preferente de la persona usuaria o con cualquier otro contacto registrado (familiar, cuidador/a) para preguntar acerca de la situación de la persona usuaria y actuar según sea necesario, activando el protocolo de emergencia en caso de imposibilidad de contacto con la persona.
- **Seguimiento tras emergencia:** tras una emergencia que haya requerido la movilización de recursos y/o el traslado a un centro hospitalario. Se realizará seguimiento de la persona usuaria hasta la resolución o estabilización de dicha situación de emergencia.
- **Reaseguramiento de la actuación tras alarma:** seguimiento realizado con posterioridad a la atención de una alarma originada por una comunicación directa de la persona usuaria o por un dispositivo dentro de cualquier servicio basado en comunicaciones proactiva, para asegurar que se ha identificado correctamente la alerta o alarma, la posible situación de necesidad y que se han tomado las medidas oportunas para resolver la situación.
- **Seguimiento para proceso de duelo:** cuando se detecte un fallecimiento en el entorno de la persona, durante el seguimiento, se comprobará si la evolución del proceso de duelo puede revestir algún riesgo y en ese caso se informará a la persona del contenido del servicio “Prevención y seguimiento ante procesos de duelo” y de cómo solicitarlo.
- **Seguimiento tras alta hospitalaria:** tras conocimiento de alta hospitalaria, durante el seguimiento se comprobará si la persona precisa de alguna actuación rehabilitadora o se le han prescrito pautas de cuidado durante el proceso de convalecencia con una duración que justifique la activación del servicio “Prevención y seguimiento ante situaciones de riesgo en procesos de convalecencia y rehabilitación” y de cómo solicitarlo.

2.1.3. Comunicaciones de cortesía

Las comunicaciones de cortesía implican llamadas emitidas por el Centro de Atención, complementarias al resto de llamadas de seguimiento de la agenda, por ejemplo:

- Felicitación del cumpleaños a la persona usuaria.
- Felicitación de Año Nuevo u otras fiestas significativas para la persona.

2.1.4. Comunicaciones para recordatorios y avisos

Estas llamadas son las producidas por avisos de agenda, a petición de la persona usuaria, familiar, cuidador/a o persona de referencia ante alguna necesidad o situación especial de riesgo. Podemos distinguir los siguientes tipos de agendas de aviso:

- **Agendas de medicación:** ante casos en los que la persona usuaria deba tomar medicamentos, excepcionalmente cuando ésta no pueda recordar el horario y/o medicación a tomar debido a su situación de salud (problemas cognitivos o sensoriales que puedan afectar a la gestión de las tomas de medicación) y a la ausencia de redes de apoyo que puedan desarrollar esta función, se realizará una llamada de recordatorio, previa a la necesidad de la toma. En la llamada se preguntará a la persona para saber si la toma se ha hecho efectiva, en ese momento se podrá dar por finalizada la llamada.
- **Agendas especiales:** son llamadas de recordatorio de algún evento especial, que se pueden programar ante situaciones excepcionales en el día a día de la persona y de forma puntual, por ejemplo:

- Llamadas despertador para que la persona pueda acudir a algún evento especial.
- Llamadas para recordar alguna cita o gestión en cualquiera de los servicios públicos.
- Etc.

2.1.5. Comunicaciones ante campañas informativas

Son aquellas comunicaciones que contienen información y campañas promovidas por la Administración pública, de interés general para la población y que, al menos, tendrán el siguiente contenido:

- Avisos de prevención ante olas de calor y frío; u otras alertas climáticas o meteorológicas (lluvias, nieve, etc.) por las que se deban desarrollar campañas de información para la población general, especialmente para la población más vulnerables, detallando consejos para la prevención de riesgos.
- Alertas sanitarias o de seguridad (como avisos ante epidemias o de seguridad alimentaria), que precisen de la comunicación de pautas para la prevención de riesgos.
- Campañas de vacunación.
- En cualquier caso, cualquier tipo de anuncios generales de interés que la Gerencia de Servicios Sociales pueda realizar tanto de forma independiente como de forma coordinada con otros sistemas de atención o Administraciones Públicas.

Las informaciones transmitidas como argumentario de este tipo de campañas deben ser validadas previamente por la Gerencia de Servicios Sociales de la Junta de Castilla y León.

2.2. Intensidad de las llamadas de la agenda de comunicaciones

Las personas con teleasistencia básica recibirán 1 llamada cada 15 días, realizada por un Teleoperador/a.

3. CUSTODIA DE LLAVES

La custodia de las llaves puede realizarse por medios propios de la empresa adjudicataria, por una o varias personas de referencia o contactos de la persona usuaria o por ambas modalidades de forma simultánea. Se registrará la circunstancia de activación del servicio de custodia de llaves, así como la información de personas que las custodian.

Si durante la prestación del servicio, la persona manifestara la necesidad de custodia de llaves por parte de la empresa prestadora del servicio, se le informará de que debe indicarlo al Coordinador/a de caso de su CEAS para que actualice el PII y formalice la petición de este servicio.

3.1. Actuaciones en caso de custodia con medios propios de la empresa adjudicataria

Cuando la persona haya decidido activar esta modalidad de servicio de custodia, tendrá preparada una copia de las llaves (de todas las que permitan el acceso directo a su vivienda particular—incluyendo las del portal de la vivienda, por ejemplo-) que entregará a la empresa prestadora del servicio directamente cuando se realice visita domiciliaria.

La llave se codificará con un código que permita su rápida ubicación y relación con la persona usuaria y domicilio.

En el momento de la finalización del servicio, las llaves se devolverán a la persona usuaria directamente, en el domicilio particular donde se hubiera prestado el servicio. Ante la imposibilidad de contactar con la persona usuaria, las llaves se entregarán a la persona de contacto preferente si la hubiera; de no ser posible, se destruirán.

La empresa adjudicataria habilitará un mecanismo de control de movimientos de las llaves, en soporte informatizado, que determinará la codificación de la llave, la fecha y hora de custodia, la fecha, hora y motivo de cada movimiento (salida – entrada), las personas que acceden a la llave en cada movimiento, la fecha, hora y persona a la que se devuelve la llave.

3.1.1. Situaciones de intervención que conllevan el empleo de llaves en custodia

Ninguna persona de la empresa adjudicataria entrará a un domicilio particular sin autorización expresa de la persona en el momento de la atención a la situación de emergencia o riesgo, o sin estar presente un contacto autorizado por la persona usuaria, la policía u otras fuerzas de seguridad del Estado o servicios de emergencia. La empresa adjudicataria sólo actuará con sus llaves si no se ha podido conseguir que los otros custodios empleen las suyas, salvo situaciones de urgencia que no permitan esperar a su actuación, salvo que la situación sea de máxima urgencia.

Las situaciones de intervención que conllevan el empleo de llaves en custodia serán:

- La imposibilidad de la persona al acceso a su domicilio por pérdida o cualquier otra incidencia.
- La atención ante una emergencia que ponga en riesgo la vida de la persona usuaria:
 - o Accidente doméstico cuando la persona se encuentre inmovilizada o no pueda salir del domicilio por sus propios medios.
 - o Episodio de salud en el domicilio que conlleve atención cuando la persona se encuentre inmovilizada o no pueda salir del domicilio por sus propios medios.
 - o La ausencia de respuesta (atendiendo al protocolo de llamadas sin respuesta) ante activación de alertas emitidas por un dispositivo detector.
 - o La ausencia de respuesta ante llamadas emitidas, atendiendo al protocolo de llamadas sin respuesta.

3.1.2. Acceso rápido a la llave

En los casos en los que se deba atender una emergencia que ponga en riesgo la vida de la persona usuaria, la empresa adjudicataria deberá personarse en el domicilio con la llave en un periodo más breve posible desde el conocimiento de la situación de emergencia.

Las llaves deben estar custodiadas en un espacio físico fijo o móvil, que permitan el cumplimiento de este plazo temporal.

Para el resto de incidencias que impliquen movilización de la llave, éstas serán atendidas en el plazo que resulte adecuado a la urgencia de la intervención.

3.1.3. Medidas de seguridad en la custodia de llaves

La empresa adjudicataria habilitará un espacio adecuado de custodia de llaves (caja fuerte) con las adecuadas medidas de seguridad en el acceso de acuerdo a la normativa aplicable en cada momento, y en las condiciones de custodia para preservar el correcto estado de las llaves. Existirá registro de la persona o personas habilitadas para el acceso a cada conjunto de llaves por punto de custodia, así como control y trazabilidad de los movimientos realizados con la llave, según se define en el apartado 3.1.

3.1.4. Actuaciones en caso de pérdida, deterioro o sustracción

En caso de pérdida, deterioro o sustracción de las llaves en custodia por parte de la empresa adjudicataria, se registrará la incidencia en soporte informático y se comunicará la incidencia por teléfono y por escrito a la persona usuaria a la mayor brevedad posible.

La empresa adjudicataria deberá proceder a la sustitución de la cerradura en un plazo máximo de 24h tras la detección de la incidencia. En su caso, la empresa adjudicataria tomará las medidas oportunas y formulará denuncia en los casos de robo o sustracción.

3.2. Actuaciones en caso de custodia por personas de referencia o contacto de la persona usuaria de teleasistencia

Cuando la persona decida dejar en custodia sus llaves a una persona de referencia o contacto particular, se registrará el nombre, apellidos, NIF, número/s de teléfono y dirección de la misma, para poder contactar con ella en caso de necesidad de uso de la llave para acceso al domicilio.

Cuando la persona haya decidido activar esta modalidad de servicio de custodia, tendrá preparada una copia de las llaves (de todas las que permitan el acceso directo a su vivienda particular—incluyendo las del portal de la vivienda, por ejemplo-) que entregará a cada una de estas personas. La empresa adjudicataria comprobará que la entrega se ha formalizado y recabará la documentación pertinente de las personas que custodien la llave.

Esta persona de referencia o contacto debe ser propuesta directamente por la persona usuaria y debe mostrar su conformidad con la custodia de las llaves.

La empresa adjudicataria no es responsable del deterioro, pérdida o sustracción de las llaves custodiadas por una persona de referencia o contacto de la persona usuaria, que deberá estar informada que ante un episodio de este tipo, debe informar a la empresa adjudicataria con la mayor brevedad posible y la empresa adjudicataria registrará la incidencia en soporte informático. La empresa adjudicataria orientará a la persona usuaria en el cambio de cerradura.

4. ACTIVACIÓN DE LA UNIDAD MOVIL (UMO) PARA ATENCIONES DE EMERGENCIA

4.1. Atenciones de emergencia: proceso general

Se atenderán a través de este servicio situaciones de emergencia, ya sea por una alerta automatizada desde un dispositivo que detecta una posible situación de riesgo o emergencia o por una llamada entrante, que desencadenan la respuesta de comprobación y activación de recursos para atender esa situación.

La respuesta ante una comunicación de emergencia sigue el siguiente protocolo:

Nivel 1 (respuesta verbal): Ante cualquier comunicación de emergencia, el personal del CA mediante una escucha activa, debe de evaluar la situación y determinar el motivo de la llamada. En primer lugar debe informarse lo más detalladamente posible y tratar de solucionar la demanda de la persona usuaria con atención, información o apoyo telefónico. En caso de que esta actuación no sea suficiente para resolver la incidencia se pasa al siguiente nivel de atención.

Nivel 2 (respuesta verbal con movilización de recursos). La actuación ante emergencias con movilización de recursos deberá pasar a segundo nivel en los siguientes supuestos:

- Cuando desde el Centro de Atención no se ha podido mantener un diálogo con la persona usuaria que ha originado la comunicación.
- Por falta de comunicación reiterada con la persona usuaria por parte de su red habitual de contactos y a requerimiento de éstos y tras no haber tenido noticias o comunicación desde el Centro de Atención.
- Se ha mantenido un diálogo con la persona usuaria pero se considera necesaria la movilización de recursos.
- Por avisos de dispositivos periféricos de detección de falta de actividad.
- Por información facilitada por cualquier profesional que preste servicios de atención personal en el domicilio (como profesionales del servicio de ayuda a domicilio).

Si de la información recogida por el Centro de Atención se desprende la necesidad de movilizar recursos, su requerimiento debe realizarse de forma inmediata, valorando el contacto con las personas de contacto de la persona usuaria, la actuación de la unidad móvil, y, en caso de no ser posible o suficiente su intervención para solucionar la emergencia, mediante la derivación a los servicios públicos de emergencia de la Comunidad Autónoma.

Los casos relativos a caídas en el domicilio son situaciones en las que se debe prestar especial atención debido a que originan muchas de estas emergencias, en estos casos:

- El Servicio intervendrá siempre de manera coordinada con los contactos personales, atendiendo las caídas sin lesión, y ayudando a los contactos personales en el levantamiento de la persona, si estos así lo demandan.
- Ante la duda, o en las situaciones de caídas con lesión, la recomendación será la de no realizar ninguna actuación con la persona que se ha caído, asegurando su compañía y atención y derivando la situación a los servicios públicos de emergencia para su valoración y, en su caso, atención. Se actuará desde el servicio de teleasistencia de canal de información y seguimiento con las personas de contacto indicadas por la persona usuaria.
- Las situaciones reiteradas de caídas en una misma persona usuaria deberán ser identificadas y compartidas con su Coordinador/a de caso en CEAS, con el fin de buscar alternativas a la atención de esta situación.

Cuando la actuación de emergencia derive en movilización de recursos y en traslado de la persona a otro dispositivo de atención (fuera de su domicilio), se pasará al siguiente nivel de atención.

Nivel 3 (En caso de derivación a un dispositivo o recurso especializado). En este caso, el Centro de Atención debe dar seguimiento al traslado y confirmar que se ha producido un ingreso. Este nivel de atención finaliza con el ingreso de la persona usuaria o con el traslado de nuevo a su domicilio si el ingreso no procediera.

En los casos de actuación del nivel 2 y 3, desde el Centro de Atención se deben realizar comunicaciones de seguimiento hasta que la situación de emergencia sobrevenida se estabilice. Finalmente se debe realizar registro informatizado de las incidencias producidas y las actuaciones realizadas.

Se programarán las correspondientes agendas con las llamadas de seguimiento para los días sucesivos hasta que se cierren las consecuencias (no cronificadas) de la crisis.

Se comunicará al Coordinador/a de caso del CEAS correspondiente la situación de emergencia producida y el tratamiento dado a la misma en las 24 horas siguientes.

Se informará de forma detallada por caso, mensualmente, en el informe de seguimiento de la actividad, de todas estas actuaciones y de su resolución (con especial atención a las incidencias o emergencias relativas a caídas y a su resolución).

4.2. El papel de la Unidad Móvil (UMO) en la atención a las emergencias

Ante una actuación de emergencia de Nivel 2 (respuesta verbal con movilización de recursos), la Unidad Móvil, en adelante UMO acude al domicilio de la persona usuaria siempre que no se requiera la movilización de recursos externos especializados de atención de emergencias.

La UMO, se activa para apoyar emergencias cuando se detecta que la persona está en peligro o riesgo, hasta que se resuelve esa situación. La UMO acude y hace el seguimiento en el domicilio y lo abandona solamente cuando la persona está tranquila y se ha restablecido la situación.

La UMO estará presente en el domicilio de la persona usuaria en un tiempo no superior a 30 minutos desde la recepción de la llamada en el Centro de Atención.

De forma general la UMO actuará en las siguientes situaciones:

- Ante situaciones de alarma y/o emergencia, cuando el Centro de Atención haya podido establecer comunicación con la persona usuaria del servicio y valore que la situación puede ser resuelta por la intervención de la UMO, sin movilización de recursos externos especializados de atención de emergencias.
- Ante la no respuesta de la persona usuaria o detección de la desconexión del servicio, para asegurarse que no se está ante una emergencia.

Ante estas dos situaciones anteriores, la UMO tendrá una atención diferenciada atendiendo a la activación del servicio de custodia de llaves:

- Si la empresa tiene llaves del domicilio de las personas usuarias: las llevará en la UMO y accederá al domicilio solamente atendiendo a las condiciones de acceso indicadas por la persona, salvo que la situación sea de máxima urgencia.
- Si en el momento en el que se produce la emergencia no se dispone de llaves del domicilio, ni existe custodia por parte de terceras personas o persona de referencia, se contactará con policía local y si fuera preciso con bomberos u otras fuerzas de seguridad del Estado.
- Cuando sean necesarias actuaciones de seguimiento tras incidente o emergencia, la UMO podrá comprobar la situación de la persona usuaria en el propio domicilio, para

asegurar que la situación que ha originado la situación de emergencia se ha restituido y los riesgos de un nuevo episodio se encuentran controlados.

- Ante situaciones de riesgo originadas por accidentes domésticos que la persona usuaria no sabe gestionar o resolver y le provocan angustia, por ejemplo: problemas con los suministros, escapes de agua u otros.
- En caso de que la UMO funcione como punto de custodia de llaves, se utilizará con esta función, y ofrecerá la posibilidad de movilizar la llave en casos distintos a la necesidad de acceso al domicilio tras alarma o emergencia; por ejemplo, pérdida de llaves de la persona usuaria.
- Cuando sean precisas intervenciones técnicas, la UMO debe resolver incidencias urgentes relacionadas con el terminal de teleasistencia, colgantes u otros dispositivos complementarios. En este caso, la UMO servirá también como recurso para el mantenimiento técnico: suministro, instalación, mantenimiento y reparación de los equipos de teleasistencia y tendrá como funciones:
 - La verificación de la idoneidad del canal telefónico disponible para poder ofrecerle servicio de teleasistencia.
 - La instalación a domicilio de los equipos de teleasistencia en nuevas altas de usuarios.
 - La formación y atención a usuarios y familiares cercanos o que convivan con el mismo en el manejo de los equipos de teleasistencia.
 - El mantenimiento de los equipos de teleasistencia: mantenimiento preventivo y correctivo de todo el parque de dispositivos, para garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos.
 - La retirada de los terminales de teleasistencia ante situaciones de baja del servicio.
 - Cualquier otra que tenga que ver con este apartado y permita garantizar la prestación ordinaria del servicio.

Para cumplir con su función, cada UMO dispondrá de la siguiente dotación material:

- Material de primeros auxilios.
- Herramientas para la realización de pequeñas reparaciones domésticas.
- Material para la instalación, mantenimiento y reparación de la tecnología del servicio.
- Bolsa térmica para el transporte de alimentos, bebidas y material para aseo personal.
- Sistema tecnológico que garantice la comunicación permanente con el Centro de Atención y el acceso a la información relevante de la persona y situación que requiere la intervención (telefonía móvil, radio, posibilidad de navegación web inalámbrica).
- En su caso, espacio para el transporte de las llaves de los domicilios a atender con medidas de seguridad.

4.3. Formación y funciones de los profesionales de la Unidad Móvil (UMO)

Los profesionales de la UMO serán los responsables de la intervención en el domicilio tras haberse producido una comunicación que requiera el desplazamiento de este recurso para prestar apoyo en las situaciones de emergencia atendidas y podrá realizar funciones de instalación y mantenimiento del equipamiento tecnológico del domicilio. Esta actuación no sustituye las intervenciones que puedan realizar, atendiendo a la gravedad de la situación, los propios servicios de emergencia y de emergencia sanitaria. Su categoría profesional corresponderá a la de Oficial de Teleasistencia.

Los profesionales de la UMO desarrollarán las funciones que se detallan a continuación:

- Conducir el vehículo UMO.
- Cuidado del vehículo y de su equipamiento.
- Atender directamente los requerimientos ante alarmas y emergencias, cuando el Centro de Atención decida activar la UMO.
- Intervención física en el domicilio de la persona usuaria, si procede atendiendo a la situación que ha generado la alarma o emergencia, con resolución de la situación de alarma y/o emergencia en coordinación con el Centro de Atención.
- Acompañamiento de la persona usuaria hasta la llegada de algún familiar, persona de referencia o servicios de emergencia.
- Si se utilizase la UMO como punto de custodia de llaves: registro de la entrada y salida de las llaves de las personas usuarias y/o cumplimentar cualesquiera otros documentos, partes o registros relacionados con la prestación del servicio.
- Cuando proceda: instalación y mantenimiento de equipos de teleasistencia.
- Asimismo, durante el tiempo de permanencia en su base de operaciones y en ausencia de salidas e intervenciones físicas, desarrolla labores y trabajos relacionados con el servicio de teleasistencia y que tengan relación con su categoría, incluidas las de archivo y gestión documental.

Para el desarrollo de estas funciones, los profesionales de la UMO dispondrán de formación en primeros auxilios y atención a situaciones de emergencia, además de las propias o requeridas con respecto a la instalación y mantenimiento de los terminales y dispositivos de teleasistencia.

5. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA ANTE CAÍDAS EN EL DOMICILIO

Las caídas son una de las causas principales de lesión en personas mayores. Aquellas que se producen en el domicilio son una de las situaciones de emergencia más frecuentes en las que se generan alarmas atendidas por el servicio de teleasistencia.

Muy importante: No se debe mover a la persona en caso de pérdida de consciencia, dolor, hemorragia, desorientación, etc., salvo que exista grave riesgo para su seguridad. Esta circunstancia se debe indicar desde el Centro de Atención, que en estos casos o cuando no haya certeza de que la situación de la persona permite su atención y movilización con los recursos disponibles –sin atención sanitaria–, debe proceder a la activación de recursos externos especializados de atención de emergencias.

5.1. Valoración y respuesta del Centro de Atención ante alarma o emergencia por caída

Ante una alarma provocada por un usuario/a, se debe prestar una atención inmediata y adecuada, manteniendo contacto con la persona hasta la finalización de la misma, siempre que sea posible.

El Teleoperador/a que atienda la llamada derivada de un episodio de caída, determinará la gravedad de la caída para tomar las decisiones correctas en relación a las actuaciones a llevar a cabo.

En caso de alarma a través de dispositivo detector de caídas **sin respuesta del usuario se seguirá lo previsto en la atención ante comunicaciones de emergencia.**

Cuando se establezca contacto con la persona:

- Se le transmitirá calma y tranquilidad y se le consultará sobre cómo se encuentra y si se puede levantar por sí misma.
- Se le harán unas breves preguntas sobre su estado: si percibe dolor y su intensidad, si puede moverse, si presenta hemorragia; también se preguntará sobre su orientación personal y espacio temporal: nombre, dirección, día de la semana. Cuando se perciba algún problema en alguna de las cuestiones planteadas será necesario derivar el caso a los servicios de emergencia.
- Siempre que la persona precise apoyo tras caída, se avisará a la persona de contacto y/o a la UMO para que acuda al domicilio a prestar apoyo a la persona usuaria. Si no es posible o si la situación requiere una actuación de emergencia, se derivará el caso a los servicios de emergencia.

Instrucciones para la orientación de la persona de contacto:

- Se le pedirá que localice a la persona caída y se le pedirá que converse con ella transmitiéndole calma, tranquilidad y seguridad, indicando a la persona usuaria que a través de la teleasistencia se han movilizado los recursos necesarios para su atención.
- A continuación se le pedirá que compruebe que la persona no presenta ningún dolor importante o dificultad de movimiento.
- Se le indicará que nos describa la situación:
 - Lugar (estancia) de la caída y obstáculos que han podido ocasionar la caída.
 - Posibles lugares del cuerpo y objetos de contusión (por ejemplo: golpe en la cabeza con la esquina de la puerta).

- Verificar si la persona usuaria presenta dolor y su intensidad (indicándole que pregunte por los puntos donde percibe dolor e intensidad: alta, moderada, leve).
- Verificar el estado de la persona usuaria, si en la conversación mantenida hubiera percibido algún signo de desorientación (indicándole que le pregunte por su nombre, dirección, día de la semana...).
- En el caso en el que la persona no presente signos de riesgo que aconsejen la intervención de un recurso sanitario para su movilización y/o atención tras el episodio de caída, se le pedirá que ayude a la persona a incorporarse, proporcionándole las siguientes instrucciones (disponibles en el vídeo “*Cómo levantarse tras una caída*” de los documentos de recomendaciones):
 - En primer lugar, se explicará a la persona que se le va a ayudar a levantarse. Se le pedirá que esté tranquila y su colaboración en el proceso.
 - Es necesario eliminar todos los obstáculos que puedan dificultar la maniobra y, si es posible, buscar dos sillas u objetos de apoyo similar, que se colocarán de la siguiente manera: una hacia la cabeza de la persona caída y otra hacia los pies.
 - Se le pedirá que se sitúe junto a la persona caída y que pase un brazo por debajo de su espalda, ayudándola a incorporarse levemente apoyándola sobre las piernas de la persona que está la ayudando a levantarse. Es preciso comprobar que la persona no se maree y que su estado de conciencia es adecuado, hay que darle tiempo para que pueda colaborar. Al menor indicio de riesgo se volverá a colocar a la persona en la posición de partida y desde el Centro de Atención se avisará a los servicios de emergencia.
 - Si todo marcha correctamente se ayudará a la persona a doblar las rodillas y a colocar ambas manos a un lado del cuerpo, dejando caer las rodillas también hacia ese lado. Mientras la persona caída deja caer las rodillas hacia un lado, se le pedirá a la persona que ayuda que impulse con una de sus manos la pelvis de la persona caída hacia arriba y con la otra que controle su tronco, con el fin de lograr que se coloque a cuatro apoyos (sobre las manos o codos y las rodillas).
 - Es el momento de acercar una silla frente a la persona caída para que pueda apoyar las manos. Se acercará la otra silla a sus pies.
 - A continuación se le ayudará a incorporarse de forma que coloque las manos sobre la silla que tiene frente a ella, pasando a estar “de rodillas”. A continuación, la persona debe doblar una de las piernas apoyando el pie en el suelo, ayudándola con la movilización si es necesario.
 - Finalmente, se pedirá a la persona caída que tome impulso con la pierna doblada. Se acompañará el movimiento agarrándola por la cintura para que se siente en la silla que se encuentra a sus pies.
- Antes de abandonar el domicilio, es necesario tomarse un tiempo para comprobar que la persona se encuentra completamente bien.

El Centro de Atención valorará la activación de la UMO para que ayude a la persona de contacto si es necesario.

5.2. Instrucciones para la actuación de la UMO ante caídas

Cuando sea necesaria la actuación de la UMO, acudirá al domicilio y realizará las siguientes actuaciones:

- Informará al Centro de Atención de su acceso al domicilio, manteniendo comunicación continua durante la resolución de la incidencia o emergencia.
- Reportará el estado de la persona y las condiciones de la caída, para valorar el tipo de respuesta y la activación de recursos externos de atención de emergencias.
- Colaborará con familiares o personas de referencia de la persona usuaria, con orientación y apoyo en caso de que estén presentes o acudan al domicilio.
- Una vez controlada la situación, el personal de la UMO permanecerá en el domicilio hasta que se haya finalizado la atención necesaria derivada de la caída o hasta que se haya iniciado el traslado a la persona a otro dispositivo fuera de su domicilio (atención de urgencia u hospitalaria).

5.3. Actuaciones del servicio de teleasistencia tras un episodio de caída

Tras un episodio de caída, se iniciarán las actuaciones de **coordinación y/o derivación hacia los recursos sociales y/o sanitarios si procediera**, para informar de este o estos episodios y que se valoren posibles modificaciones en su atención.

Desde el Centro de Atención se procederá al **registro de todas las atenciones relativas a caídas** por usuario y su resolución.

De igual modo, el Técnico Coordinador/a de Teleasistencia definirá un **protocolo de prevención de futuras caídas** atendiendo a las necesidades de la persona en la que se incluirán orientaciones para la autonomía, accesibilidad y adecuación de entornos en las siguientes llamadas a realizar a la persona usuaria.