

# Teleasistencia **Castilla y León**

## Argumentarios

El objeto de este documento, en su versión actual, es recoger los argumentarios generales a seguir en la atención telefónica del Teleoperador/a del servicio de Teleasistencia en Castilla y León

## Contenido

1.	SALUDO - PRESENTACIÓN.....	2
1.1.	Llamadas recibidas .....	2
1.2.	Primera llamada emitida .....	2
1.3.	Llamadas emitidas sucesivas .....	2
2.	GESTIÓN DE CITAS MÉDICAS .....	3
2.1.	Petición de cita médica.....	3
2.2.	Recordatorio de cita .....	4
3.	AGENDA DE COMUNICACIONES.....	5
3.1.	Comunicaciones para el inicio del servicio .....	5
3.2.	Seguimiento.....	5
3.3.	Comunicaciones de cortesía .....	6
3.4.	Comunicaciones para recordatorios y avisos .....	6
3.5.	Comunicación ante campañas informativas.....	7
4.	ATENCIÓN A SITUACIONES DE ALERTA O EMERGENCIA .....	8
4.1.	Nivel 1: comunicación de emergencia sin necesidad de movilización de recursos.....	9
4.2.	Nivel 2: comunicación de emergencia con necesidad de movilización de recursos .....	9
4.3.	Nivel 3: comunicación de emergencia con necesidad de traslado a centro especializado ..	10
5.	DETECCIÓN DE SITUACIONES DE RIESGO .....	11
5.1.	Situaciones generales .....	11
5.2.	Riesgos que pueden aconsejar activación de algún servicio basado en comunicaciones proactivas.....	12
5.2.1.	Riesgos relacionados con la atención de las personas dependientes .....	12
5.2.2.	Riesgos relacionados con las personas cuidadoras de las personas dependientes.....	13
5.2.3.	Riesgos relacionados con procesos de duelo .....	14
5.2.4.	Riesgos relacionados con situaciones de soledad y aislamiento.....	15
5.2.5.	Riesgos relacionados con situaciones de maltrato .....	16
5.2.6.	Riesgos relacionados con situaciones de suicidio.....	17
5.2.7.	Riesgos relacionados con situaciones de convalecencia .....	18
6.	MANEJO DE SITUACIONES DIFÍCILES .....	19
6.1.	Llamadas de quejas o reclamaciones.....	19
6.2.	Afrontamiento de llamadas con elevado nivel de estrés.....	20
6.3.	Situaciones dolorosas y pesame .....	21
7.	DESPEDIDA.....	22

## 1. SALUDO - PRESENTACIÓN

### 1.1. Llamadas recibidas

#### Saludo general

**Servicio de teleasistencia de la Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León.** Buenos días/tardes/noches. ¿En qué podemos ayudarle?

### 1.2. Primera llamada emitida

#### Presentación general

**Servicio de teleasistencia de la Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León.** Buenos días/tardes –*nombre de la persona usuaria*-, mi nombre es –*nombre del Teleoperador/a*- .

#### Saludo cuando la persona tenga activado alguno de los servicios basados en comunicaciones proactivas

**Servicio de teleasistencia de la Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León.** Buenos días/tardes –*nombre de la persona usuaria*-.

Mi nombre es –*nombre del Teleoperador/a*- y soy su Teleoperador/a de referencia, como le habrá informado –*nombre del Técnico Coordinador/a*- el día de la visita a su domicilio.

### 1.3. Llamadas emitidas sucesivas

#### Presentación general

**Servicio de teleasistencia de la Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León.** Buenos días/tardes –*nombre de la persona usuaria*-, mi nombre es –*nombre del Teleoperador/a*-.

#### Saludo cuando la persona tenga activado alguno de los servicios basados en comunicaciones proactivas

**Servicio de teleasistencia de la Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León.** Buenos días/tardes –*nombre de la persona usuaria*-, soy –*nombre del Teleoperador/a de referencia*-.

## 2. GESTIÓN DE CITAS MÉDICAS

### Situaciones

- La persona **solicita cita médica**.
- Solicita **cita médica con posterior recordatorio de la cita**.
- Solicita la **consulta de la fecha y/o recordatorio su cita**.
- Solicita el **cambio o anulación de una cita anterior**.
- Solicita **recordatorio de una cita médica** (sin gestión de petición de cita).

### Actuaciones ante demanda de cita médica

- Si la cita es para el **sistema público sanitario**, se contactará con el centro de salud por el cauce adecuado de petición de citas (web de Sacyl o cita telefónica).
- Si la petición consistiera en modificar una cita con un especialista del sistema público, una vez facilitado por la persona, el teléfono de contacto anexo en la carta de la citación, se realizará la gestión teniendo en cuenta sus preferencias y se comunicarán los cambios o la anulación efectuada.
- Si la persona usuaria pertenece a una **mutualidad privada**, se solicitará la cita con el especialista en cuestión del catálogo de profesionales de la mutua, según preferencias de la persona o atendiendo a lo que indiquen familiares o contacto de referencia. En el caso que no tenga ningún tipo de preferencia por un profesional concreto, se tomará la decisión, en función de la cercanía al domicilio.

### 2.1. Petición de cita médica

#### Protocolo de actuación ante petición de cita

- **Recepción de la llamada y presentación del Teleoperador/a**.
- Se consultará la **información necesaria** para la petición de la cita.
- Se efectuará la gestión o **petición de la cita** durante la propia llamada (si es posible) y se dará respuesta a la persona sobre la fecha, hora, lugar y profesional con el que tiene la cita. En caso de que se produzca algún tipo de **incidencia** que no permita gestionarla en ese momento, se informará del problema surgido y se gestionará posteriormente, devolviendo la llamada con la resolución.
- Se **preguntará a la persona por la necesidad de establecer un recordatorio** y en caso afirmativo, se activa el mismo atendiendo a las **preferencias de aviso de la persona** (por defecto, 1 hora antes de la cita).
- Cuando la petición sea solamente de recordatorio, se recogerá la información sobre fecha, hora, lugar y profesional de su cita médica, activando el recordatorio en función de las preferencias de aviso de la persona.

## 2.2. Recordatorio de cita

### Actuaciones ante recordatorio de cita

- Todos los recordatorios serán parte de la **agenda de comunicaciones** de la persona.
- Cuando corresponda, se realiza **llamada de contacto con el recordatorio de la cita**.
- Los datos de la cita se comunicarán de **manera clara y comprensible** para la persona, repitiéndolos varias veces, si se considerara necesario y asegurándonos de que la persona ha comprendido/anotado nuestro mensaje.

### Derivación



- ✓ Se debe consultar al técnico **Coordinador/a de Teleasistencia** en caso de que se detecte que la persona **no acude a sus citas médicas**, para que valore redefinición de actuaciones y/o derivación.

### 3. AGENDA DE COMUNICACIONES

#### 3.1. 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 del correcto funcionamiento del terminal; 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.

##### Protocolo de actuación para el inicio del servicio

- Cuando se haya **instalado el terminal de teleasistencia por primera vez** frente a una nueva alta, se emitirá una llamada desde el Centro de Atención.
- **Emisión de la llamada**, saludo y presentación.
- Se recordará a la persona el **funcionamiento básico de su terminal y UCR** y se le **pedirá que realice las pruebas de comprobación oportunas**.
- Se le recordará la fecha aproximada de su siguiente llamada de seguimiento.

#### 3.2. 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.

##### Protocolo de actuación ante llamada de seguimiento

- **Comprobación de la ficha** de la persona previamente a la realización de la llamada.
- **Emisión de la llamada**, saludo y presentación.
- Se atiende a las diferentes **circunstancias que pueden suponer un seguimiento especial**: seguimiento tras emergencia, tras alarma, tras un proceso de duelo, tras alta hospitalaria, etc.
- En caso de existir alguna de estas circunstancias, nos aseguraremos de que todo está correctamente y continuamos con la llamada, de lo contrario, **procederemos a derivación**.
- Se **recuerda a la persona la última llamada de seguimiento** realizada y se le pregunta por **¿cómo ha estado o se ha sentido desde nuestra última conversación?**, realizando escucha activa y mostrando interés por el estado físico y anímico de la persona, mostrando empatía con las emociones de la persona, transmitiendo apoyo y confianza y emitiendo palabras de refuerzo y franqueza.
- Por último se abordan la **información, consejos o recomendaciones** que puedan ser de su interés.
- **Despedida, recordando la fecha aproximada** de la próxima llamada de seguimiento.

### 3.3. 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.

#### Protocolo de actuación ante llamadas de cortesía

- **Emisión de la llamada**, saludo y presentación.
- **Felicitación** del cumpleaños o fiestas significativas para la persona, mencionando el nombre de la persona y la edad (si es un aspecto que la persona considera significativo) en caso de que la felicitación sea por cumpleaños.
- **Despedida, recordando la fecha aproximada** de la próxima llamada de seguimiento y deseando un buen día/feliz año.

### 3.4. 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.**
- **Agendas especiales** (evento especial: llamadas despertador para que la persona pueda acudir a algún evento especial, para recordar alguna cita o gestión en cualquiera de los servicios públicos, etc.).

#### Protocolo de actuación ante llamadas de recordatorio o aviso

- Todos los recordatorios serán parte de la **agenda de comunicaciones** de la persona.
- Cuando corresponda, se realiza **llamada de contacto con el recordatorio o aviso programado**, saludo y presentación.
- **En caso de agenda de medicación:** se indicará que es la hora de tomar la medicación, se conversará con la persona para cerciorarnos que la toma se ha realizado, prestando atención a cualquier dificultad o duda con el manejo de la medicación para valorar derivación del caso.
- **Despedida, recordando la fecha aproximada** de la próxima llamada de seguimiento o de recordatorio.

Los datos de la cita se comunicarán de **manera clara y comprensible** para la persona. La información se debe transmitir de manera precisa, repitiendo la fecha y hora de la tarea; incluso si es preciso, cerciorándose de que la persona lo tenga anotado y al alcance de la vista.

### 3.5. Comunicación 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 vulnerable, 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 (Gripe, COVID-19, etc.).
- En cualquier caso, cualquier tipo de **anuncios de interés general** que la Gerencia de Servicios Sociales pueda realizar tanto de forma independiente como de forma coordinada con otros sistemas de atención o Administraciones Públicas.

#### Protocolo de actuación ante campaña informativa

- Previamente a la emisión de la llamada se habrá revisado el **argumentario específico** de la campaña o comunicación prevista.
- Se **efectuará la llamada**, realizando el saludo y presentación habituales.
- Se le informará a la persona usuaria del **contenido del aviso**, comunicación o información y de **sus riesgos o perfil** por los que nos dirigimos a ella con este tipo de llamada.
- A continuación se **detallará el contenido**, pautas de cuidado o recomendaciones relativas al aviso, alerta, campaña o comunicación.
- **Despedida, recordando la fecha aproximada** de la próxima llamada de seguimiento.

La información se comunicará de **manera clara y comprensible** para la persona, **cerciorándonos que ha sido comprendida**.



#### 4. ATENCIÓN A SITUACIONES DE ALERTA O EMERGENCIA

##### Situaciones

- Alerta o emergencia conocida a través de la activación del **pulsador del terminal domiciliario o UCR** por parte de la persona usuaria u otra persona presente en el domicilio.
- Alerta o emergencia activada a través de aviso desde **dispositivo de teleasistencia móvil**.
- Alerta o emergencia sobre una persona usuaria **comunicada por terceros**.
- Alerta o emergencia activada desde un dispositivo dentro de cualquiera de los **servicios basados en comunicaciones automáticas**.

##### Actuaciones

- Cuando el aviso suponga **llamada entrante**, desde el Centro de atención se procederá a su atención en el periodo más rápido posible y no se finalizará la comunicación hasta tener la seguridad de que la situación se ha resuelto satisfactoriamente.
- Cuando el aviso corresponda a un dispositivo dentro de cualquiera de los **servicios basados en comunicaciones automáticas**, el Centro de Atención contactará con la persona usuaria:
  - A través de su terminal domiciliario,
  - En su defecto, a través de línea fija o móvil (si fuera posible),
  - O, en su defecto, se avisará a una persona de contacto o familiar (especialmente si es custodio de llaves y puede acceder al domicilio).

En caso de que se efectúe la comunicación con la persona usuaria (en su defecto, se aplicará el protocolo de llamada sin respuesta) el Centro de Atención no finalizará la comunicación hasta tener la seguridad de que la situación se ha resuelto satisfactoriamente.

#### 4.1. Nivel 1: comunicación de emergencia sin necesidad de movilización de recursos

##### Protocolo de actuación

- Se **receptorá o efectuará la llamada**, realizando el saludo y presentación habituales.
- Se **determinará y registrará el motivo** de la llamada o alerta.
- Se evalúa la situación y cuando proceda, se aplica el **protocolo de atención preventiva** correspondiente.
- En este nivel de atención, si es posible, desde el centro de atención se tratará de **solucionar la demanda** con atención personal, información y apoyo telefónico a la persona usuaria.
- Si la situación **no implica riesgo** para la persona y se resuelve satisfactoriamente, se dará por **finalizada la llamada** y se anotarán las gestiones realizadas.
- Si **no se resolviera la situación**, o la evaluación inicial de la situación de alarma o emergencia lo indicase: se deberá **activar el nivel 2** del protocolo.

#### 4.2. Nivel 2: comunicación de emergencia con necesidad de movilización de recursos

##### Protocolo de actuación

- En caso de no poder mantener la comunicación con la persona usuaria inicialmente (nivel 1), **se contactará con la/s persona/s de contacto** para que puedan informarnos de la situación de la persona desde el domicilio. El servicio intervendrá de manera coordinada con los contactos personales.
- Se considerará necesaria la **movilización de recursos**, si no es posible contactar con la persona, resolver la situación satisfactoriamente a través de una persona de contacto o si tras evaluación de la situación de alerta por el centro de atención así se determinara.
- Durante la movilización de recursos (Unidad Móvil o dispositivos de emergencias) se mantendrá la **comunicación con la persona usuaria y/o personas de contacto** y se realizarán **comunicaciones de seguimiento con los recursos movilizados** hasta que la situación de emergencia se resuelva.
- En todo el proceso de atención se **registrarán las incidencias y actuaciones** y se coordinarán las actuaciones del Centro de Atención en caso de que la atención a la situación de alarma o emergencia deba **pasar al nivel 3**.

#### Derivación



- ✓ **En la derivación con los dispositivos de emergencias a través del 112 se trasladará toda la información requerida y se mantendrá comunicación continua para coordinar actuaciones y verificar resultado final de la intervención.**

### 4.3. Nivel 3: comunicación de emergencia con necesidad de traslado a centro especializado

#### Protocolo de actuación

- Se realizará **supervisión del traslado** hasta confirmar si:
  - Procede **ingreso** (registrando dispositivo y ubicación de la persona (habitación) si es posible).
  - La persona usuaria **retorna al domicilio**.
- Durante este periodo, se **programará la agenda con llamadas de seguimiento** hasta el cierre de la situación o retorno al domicilio.
- Se **registrarán las incidencias y actuaciones** realizadas.

## 5. DETECCIÓN DE SITUACIONES DE RIESGO

### 5.1. Situaciones generales

#### Situaciones detectadas durante una llamada que no supongan atención de emergencia

- Se detectan que la persona usuaria **no tiene cubiertas sus necesidades básicas**.
- Se detecta un **cambio significativo en las circunstancias de la persona que impida la correcta atención** de la persona por las prestaciones que recibe o su intensidad.
- Se detecta una situación general de **menoscabo en la calidad de vida** de la persona usuaria.
- Se detectan situaciones que afectan a la **atención a la salud** de la persona: enfermedad, caídas, falta de tomas de medicación, episodios de ansiedad, síntomas de posible depresión, etc.

#### Actuaciones

- **Explorar** a través de la conversación y revelaciones de la persona los condicionantes de la situación de riesgo:
  - Desde cuándo se encuentra en esta situación.
  - Qué impacto o malestar le provoca en su vida.
  - Qué apoyos tiene para poder gestionar la situación.
- **Registrar el tipo de situación de riesgo y la información** que nos ha trasladado la persona.
- **Aconsejar** que contacte con:
  - **Coordinador/a de caso del CEAS.**
  - **Equipo de atención primaria** del sistema sanitario.
- Si la situación reviste gravedad, desatención y la persona usuaria muestra falta de iniciativa o habilidades para gestionarla, es preciso realizar **derivación al Técnico Coordinador/a de Teleasistencia** para que valore la situación.

#### Derivación



Se derivará la situación al Técnico Coordinador/a de Teleasistencia para que valore derivación:

- ✓ **Al Coordinador/a de caso en CEAS –Servicios Sociales–**
- ✓ **Al Equipo de atención primaria del sistema sanitario**

#### Contenido de la derivación

Documento de derivación

## 5.2. Riesgos que pueden aconsejar activación de algún servicio basado en comunicaciones proactivas

### 5.2.1. Riesgos relacionados con la atención de las personas dependientes

#### Situaciones a observar

- La persona usuaria tiene reconocida la situación de dependencia y **no tiene activado este servicio**.
- Se detectan **necesidades de apoyo** para llevar a cabo determinadas actividades de su día a día (higiene y aseo; vestirse; salir de casa, etc.) aunque **no tiene reconocida la situación de dependencia**.

#### Actuaciones

- Se **informará a la persona del contenido del servicio**: el servicio presta apoyo, mediante llamadas periódicas, al mantenimiento de la salud y seguimiento de la atención a las personas dependientes y de las actividades significativas en su vida. Desde la teleasistencia pueden ponerse en marcha, de acuerdo a las preferencias de la persona, apoyos que contribuyan a mejorar el mantenimiento de su salud, la prevención de riesgos y vigilancia de la evolución de su situación de dependencia, así como la adecuación de los recursos de la persona y la promoción de su autonomía, con el fin de prestarle apoyo para alcanzar sus objetivos significativos.
- Se **orientará a la persona a que acuda a su Coordinador/a de caso de CEAS**, señalando que el servicio requiere el reconocimiento de la situación de dependencia si la persona no dispusiera de ese reconocimiento.
- En caso de no saber o poder gestionar ese contacto con su CEAS de referencia o en caso de agravamiento de la situación (por falta de apoyos adecuados) se informará a la persona de que el caso se **derivará al Técnico Coordinador/a de Teleasistencia** para que valore derivación directa al CEAS.

#### Derivación



Se derivará la situación al Técnico Coordinador/a de Teleasistencia para que valore derivación:

- ✓ **Al Coordinador/a de caso en CEAS –Servicios Sociales-**

#### Contenido de la derivación

Documento de derivación

## 5.2.2. Riesgos relacionados con las personas cuidadoras de las personas dependientes

### Situaciones a observar

Cuando la **persona cuidadora de una persona dependiente con PCEF**, manifiesta:

- Pensamientos persistentes acerca de **querer abandonar los cuidados**.
- Creencia de que es **incapaz de continuar cuidando a la persona**.
- **Emociones** de tristeza, agresividad, enfado, etc., **inmanejables, que le producen malestar**.
- Existe una situación física o problema de salud que le **impide cuidar** a la persona dependiente.

### Actuaciones

- Se **informará a la persona del contenido del servicio**: apoyos basados en las preferencias de la persona cuidadora para alcanzar o mantener una vida significativa, evitando situaciones de agotamiento y claudicación y manteniendo la calidad de los cuidados que presta a la persona en situación de dependencia.
- Se **orientará a la persona cuidadora a que acuda a su Coordinador/a de caso de CEAS**.
- Se avisará a la persona de que se va a informar al Técnico Coordinador/a de Teleasistencia para que **derive** la situación a su Coordinador/a de caso:
  - Si la persona cuidadora **no dispone de quien la sustituya** en caso de **claudicación**.
  - Si las **situaciones anteriores se mantienen o incrementan**, o se **aprecia especial gravedad** de la situación y la persona no se ha puesto en contacto con su Coordinador/a de caso de CEAS tras orientación.
- Para identificar la posible **gravedad de la situación** se recomienda realizar la siguiente **pregunta clave**:  
*¿Ha valorado en algún momento dejar de seguir prestando los cuidados?*

### Derivación



Se derivará la situación al Técnico Coordinador/a de Teleasistencia para que valore derivación:

- ✓ **Al Coordinador/a de caso en CEAS –Servicios Sociales–**

#### Contenido de la derivación

Documento de derivación

### 5.2.3. Riesgos relacionados con procesos de duelo

#### Situaciones a observar

- **Dolor intenso y reciente al hablar de la persona fallecida** y/o reacción emocional intensa ante un acontecimiento relativamente poco importante.
- **Dificultades marcadas para aceptar la muerte.**
- **Dificultad para recordar positivamente** al fallecido.
- **Tristeza o ira y evitación excesiva de recordatorios** de la pérdida (por ejemplo, la evitación de las personas, lugares o situaciones relacionadas con el fallecido).
- **Deseo de morir para estar con el fallecido, ideación suicida.**
- Sentirse solo, **sentir que la vida no tiene sentido.**

#### Actuaciones

- Se **informará a la persona del contenido del servicio**: el servicio realiza seguimiento a las situaciones de duelo complicado y presta apoyo en el proceso de elaboración del duelo: asumir la realidad de la pérdida; elaborar las emociones relacionadas con el duelo; aprender a vivir sin la presencia del fallecido; reelaborar un nuevo vínculo con el fallecido.
- Se **orientará a la persona cuidadora a que acuda a su Coordinador/a de caso de CEAS.**
- En caso de no saber o poder gestionar ese contacto con su CEAS de referencia o en caso de agravamiento de la situación se informará a la persona de que el caso se **derivará al Técnico Coordinador/a de Teleasistencia** para que valore derivación directa al CEAS.
- Para identificar la posible **gravedad de la situación** se recomienda realizar las siguientes **preguntas clave**:  
*¿Los pensamientos sobre la persona fallecida son recurrentes y ocupan demasiado espacio en su vida?*  
*¿Le resulta muy difícil hacer las tareas y actividades que antes del fallecimiento realizaba sin dificultad?*

#### Derivación



Se derivará la situación al Técnico Coordinador/a de Teleasistencia para que valore derivación:

- ✓ **Al Coordinador/a de caso en CEAS –Servicios Sociales–**

#### Contenido de la derivación

Documento de derivación

#### 5.2.4. Riesgos relacionados con situaciones de soledad y aislamiento

##### Situaciones a observar

- **Aislamiento social.**
- **Ausencia de relaciones o pérdida de personas significativas** (fallecimiento, traslado de domicilio, etc.).
- **Malestar** provocado por falta de sintonía con las personas de su entorno.
- **Sentimiento de vacío y pérdida de sentido de la vida** ante las situaciones anteriores.

##### Actuaciones

- Se **informará a la persona del contenido del servicio**: el servicio atiende las situaciones de soledad no deseada, que es aquella que la persona percibe como situación negativa que genera un malestar que interfiere en la consecución de los objetivos vitales y no permite que desarrollemos una vida con significado. La soledad puede venir generada por la ausencia de relaciones sociales y relaciones significativas; por el escaso significado de las relaciones sociales (percepción de falta de apoyo o compañía, sensación de abandono, aislamiento, etc.); o por la pérdida de sentido y referencia vital (sentimiento de vacío y desorientación vital, pérdida de sensación de control y de sentido de vida).
- Se **orientará a la persona cuidadora a que acuda a su Coordinador/a de caso de CEAS.**
- En caso de no saber o poder gestionar ese contacto con su CEAS de referencia o en caso de agravamiento de la situación (la persona comienza a presentar signos de nerviosismo o agitación inusual, insomnio, pérdida del rol social, pérdida de los hábitos de aseo, la persona se queda en la cama sin afrontar sus actividades diarias, etc.), se informará de que el caso se **derivará al Técnico Coordinador/a de Teleasistencia** para que valore derivación directa al CEAS.
- Para identificar la posible **gravedad de la situación** se recomienda realizar las siguientes **preguntas clave**:  
*¿Puedes contar/quedar/hablar con alguien de confianza cuando lo necesitas?*  
*¿Esta situación (personalizar en función de lo que manifiesta la persona: aislamiento, falta de relaciones, relaciones no significativas o situación de falta de conexión en general) te genera malestar?*

##### Derivación



Se derivará la situación al Técnico Coordinador/a de Teleasistencia para que valore derivación:

- ✓ **Al Coordinador/a de caso en CEAS –Servicios Sociales–**

##### Contenido de la derivación

Documento de derivación



### 5.2.5. Riesgos relacionados con situaciones de maltrato

#### Situaciones a observar

- La persona refiere que existe administración involuntaria de medicamentos; falta de atención: alimentación, higiene, etc.; quejas sobre pérdida económica o sustracciones de dinero.
- Negativa a solicitar asistencia sanitaria ante una lesión.
- Negación de lesión o minimización de las consecuencias producidas por una lesión por parte de la víctima.
- Miedo al cuidador, observado por cambios de actitud ante su presencia.
- Cambio de comportamiento cuando el cuidador no está presente.
- Resistencia del cuidador a dejar sola a la persona mayor.

#### Actuaciones

- Se avisará a la persona de que se va a informar al Técnico Coordinador/a de Teleasistencia para que **derive la situación** a su Coordinador/a de caso, para que valore denuncia de maltrato y oriente hacia el servicio, si procede.
- En caso de **situación grave**, cuando durante la llamada se observa una posible situación de maltrato o cualquier situación que requiera actuación urgente (emergencia sanitaria, movilización de fuerzas de seguridad del estado), la situación se derivará a los **servicios de emergencia a través del 112**.

#### Derivación



- ✓ Ante **observación de situaciones de maltrato**: a los **servicios de emergencia a través del 112**.

Ante un indicio de posible maltrato, se derivará la situación al Técnico Coordinador/a de Teleasistencia para que valore derivación:

- ✓ **Al Coordinador/a de caso en CEAS –Servicios Sociales-**

#### Contenido de la derivación

Documento de derivación

### 5.2.6. Riesgos relacionados con situaciones de suicidio

#### Situaciones a observar

- **Amenazas de suicidio.**
- Manifestar que no tienen ningún motivo para vivir o **no tienen sentido o propósito en la vida.**
- **Hablar sobre la muerte, morir o quitarse la vida** (especialmente cuando esto no es habitual para la persona).
- **Planes, hablar o escribir sobre el suicidio.**
- **Rituales de despedida:** escribir testamento; redacción de notas de despedida; regalo de pertenencias, objetos apreciados o valiosos; gasto de dinero injustificado o desproporcionado; despedidas inusuales, como si no se volviera a tener contacto con la persona.
- **Cambios bruscos del estado de ánimo,** actos impulsivos o temerarios, rabia, ira, búsqueda de venganza.
- **Aislamiento** de amigos o familiares.

#### Actuaciones

- Se avisará a la persona de que se va a informar al Técnico Coordinador/a de Teleasistencia para que **derive la situación** a su Coordinador/a de caso, para que valore coordinación con el sistema sanitario.
- En caso de **situación grave,** cuando durante la llamada la persona refiere planificación del suicidio (lo ha planificado, ha realizado búsqueda de medios letales) o cuando se considere que la situación requiera actuación urgente (emergencia sanitaria, movilización de fuerzas de seguridad del estado), la situación se derivará a los **servicios de emergencia a través del 112.**

#### Derivación



- ✓ Ante **observación de situaciones graves:** a los **servicios de emergencia a través del 112.**

Ante un indicio de posible riesgo, se derivará la situación al Técnico Coordinador/a de Teleasistencia para que valore derivación:

- ✓ **Al Coordinador/a de caso en CEAS –Servicios Sociales–**

#### Contenido de la derivación

Documento de derivación

### 5.2.7. Riesgos relacionados con situaciones de convalecencia

#### Situaciones a observar

- Personas que **regresan a su domicilio tras alta hospitalaria o ambulatoria** por un proceso agudo o intervención, que **precise cuidados, tratamientos, ejercicios, etc.**, conducentes a **mejorar o recuperar su autonomía funcional**.

#### Actuaciones

- Se **informará a la persona del contenido del servicio**: el servicio realiza seguimiento a las situaciones de convalecencia donde pueden existir necesidades no cubiertas y/o riesgo de abandono, mediante el apoyo, motivación y seguimiento de las pautas de cuidado y de los ejercicios de rehabilitación prescritos y el apoyo a las situaciones de falta de afrontamiento de la recuperación.
- Se **orientará a la persona a que acuda a su Coordinador/a de caso de CEAS**.
- En caso de no saber o poder gestionar ese contacto con su CEAS de referencia o en caso de que precise apoyos o prestaciones para atender la situación actual, se informará a la persona de que el caso se **derivará al Técnico Coordinador/a de Teleasistencia** para que valore derivación directa al CEAS.
- Cuando se perciba una falta de progreso o empeoramiento durante el periodo de convalecencia o cuando se detecte la falta de seguimiento por parte de las indicaciones, pautas o tratamientos para la convalecencia, se informará a la persona de que el caso se **derivará al Técnico Coordinador/a de Teleasistencia** para que valore derivación directa a su Equipo de Atención Primaria del Sistema Sanitario.

#### Derivación



Se derivará la situación al Técnico Coordinador/a de Teleasistencia para que valore derivación:

- ✓ **Al Coordinador/a de caso en CEAS –Servicios Sociales-**
- ✓ **Al Equipo de Atención Primaria del Sistema sanitario**

#### Contenido de la derivación

Documento de derivación

## 6. MANEJO DE SITUACIONES DIFÍCILES

### 6.1. Llamadas de quejas o reclamaciones

En la relación con las personas usuarias del servicio, pueden surgir diversas disconformidades con la prestación, dando lugar a la comunicación de quejas o reclamaciones.

Estas pueden darse por distintos motivos, y gestionar este tipo de comunicaciones requiere de una serie de habilidades comunicativas.

#### Actuaciones

- Trata de **controlar la situación**: se permitirá que la persona usuaria exponga el motivo de su queja, que se exprese libremente, practicando la **escucha activa**.
- Si la persona usuaria, o su familiar, se encuentra nervioso/a, no se le debe pedir que se calme, ya que puede provocar un empeoramiento de la situación. Tampoco se le debe contradecir. Se debe **evitar convertir la comunicación en una discusión**.
- **Muestra interés**:
  - Es conveniente preguntar sobre lo que ha sucedido, y hacer un resumen de lo expuesto. Esto sirve para ordenar la información y para que la persona sienta que está siendo escuchada.
  - Si está en nuestra mano, se **tratará de ofrecer soluciones**. Aunque en determinados casos, habrá que tomar nota e indicarle que en breve se le ofrecerá una solución.
  - Al finalizar la llamada, se debe **comprobar si la persona está satisfecha** con la solución o la explicación planteada. Al despedirte, ofrece disculpas y ofrece la disponibilidad del servicio, para lo que pueda necesitar.
- **Si se presentase una situación difícil** donde el Teleoperador/a no se sienta capaz de dar respuesta al problema, se informará al supervisor de sala:  
*“Disculpe las posibles molestias, le voy a pasar con un supervisor de sala que le podrá ofrecer más información al respecto, un momento por favor”.*

## 6.2. Afrontamiento de llamadas con elevado nivel de estrés

En determinadas llamadas tendremos que soportar un nivel de estrés elevado, por ejemplo: ante emergencias sanitarias, caídas o conversaciones con personas con demencias graves, entre otras situaciones.

### ¿Cómo nos puede afectar el estrés?

- **El estrés puede afectar a nuestras capacidades:** nerviosismo, dificultad de concentración, de atención, nuestra memoria se reduce, los pensamientos se vuelven más desorganizados...
- Esto puede dificultar nuestra percepción de la situación, y no afrontarla de manera adecuada.
- Aunque *controlar lo que sentimos* sea difícil en situaciones de estrés, **trata de confiar en tus recursos y en tu capacidad** para superar obstáculos, esto te facilitará la resolución de problemas a medida que aparecen.

### Actuaciones

Durante la llamada:

- Es eficaz **registrar** toda la información posible para no perder detalle.
- Asegúrate de que has comprendido correctamente la situación: Evalúa correctamente la magnitud de la situación y de los recursos de los que se dispone. **Examina bien la situación y elabora posibles soluciones.**
- Una **actitud positiva y activa** es fundamental para ayudar a superar una situación estresante de forma eficaz.

Tras finalizar la atención:

- Trata de **aprender de los errores**, y utilízalos de forma constructiva. La **experiencia** es fundamental para **aprender a manejar el estrés** de una forma más eficaz.

### 6.3. Situaciones dolorosas y pésame

En ocasiones, se atienden llamadas en las que la persona usuaria transmite la situación dolorosa por la que está pasando. Ante estas se debe saber reaccionar, saber qué decir y cómo, transmitiendo tranquilidad, con el fin de paliar, en la medida de lo posible, este dolor.

#### Actuaciones

- Una vez que se conozca la situación, **se transmitirá el pésame en nombre del Servicio de Teleasistencia**, siguiendo la siguiente estructura:
  - Transmisión de condolencias
  - En nombre del equipo de Teleasistencia.
  - Ofrecimiento de ayuda.
  - Animar a que se pongan en contacto con el Servicio si lo considera necesario.

A modo de ejemplo:

*“Nuestro más sentido pésame (nombre del interlocutor) de parte de todo el equipo. Si le podemos ayudar en algo, no dude en ponerse en contacto con el Servicio, estamos a su disposición las 24 horas del día todos los días del año”.*

- Trata de fijarte en la situación anímica de la persona: Es posible que precise apoyo, y cuente lo sucedido, pero también habrá personas que no se sientan con fuerzas para hablar.
- Intentar animar a la persona con el valor de la relación que ha mantenido (Ej.: hacer referencia a los años que han podido disfrutar juntos, a lo afortunado/a que es por haber conocido a esa persona, etc.).
- Al finalizar la conversación es conveniente informar que periódicamente se le llamará para ver cómo se encuentra. Pero, puede ocurrir que la persona no esté con ánimos de atender estas llamadas periódicas de seguimiento. Tal circunstancia se deberá registrar y tenerse en cuenta en la planificación de agenda en caso de no suponer un riesgo para la persona, anotando también el período de tiempo prudencial que se debe esperar antes de llamar nuevamente.

## 7. DESPEDIDA

Una vez se haya agotado el objetivo de la llamada, nos podremos despedir.

En la despedida recordaremos a la persona **cuándo será su siguiente llamada**, de esta manera, si la persona prefiere que llamemos en otro momento podrá hacérselo saber.

Recordaremos que **el servicio de teleasistencia está disponible las 24 horas del día**, los 365 días del año, siempre para la persona.

- En caso de estar realizando un contacto proactivo (**servicios basados en comunicaciones proactivas**), concluiremos la llamada con un resumen de lo hablado, y reforzaremos los objetivos que ha cumplido la persona.

*Muchas gracias por su atención –nombre de la persona-, ha sido un placer hablar con usted. Le recuerdo que, tal y como hemos acordado, le llamaré el próximo DD/MM/AA. Si tiene cualquier problema, usted puede pulsar el botón, y nosotros nos pondremos en contacto con usted en seguida, durante las 24 horas todos los días. Un saludo, y que pase un buen día.*