

Informe de actuaciones del Servicio de Teleasistencia ante la situación de crisis sanitaria por la COVID-19

Mayo de 2020

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. ACCIONES DIRIGIDAS A LAS PERSONAS USUARIAS.....	4
Llamadas proactivas de protección, prevención y detección de riesgos	4
Llamadas de acompañamiento en el duelo	5
Llamadas de seguimiento especial a personas identificadas con riesgo de maltrato.....	5
Seguimiento a personas con dificultades en la comunicación oral	5
Activación de unas líneas especiales de atención extraordinaria.....	6
Envío masivo de mensajes grabados para detección de incidencias.....	7
Intervenciones técnicas en domicilios	7
Intervenciones de Unidades Móviles.....	7
3. ACCIONES DIRIGIDAS A LOS PROFESIONALES DEL SERVICIO.....	8
Protección de la salud física	8
Protección de la salud emocional.....	9
4. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO	10
Reorganización de la actividad de los centros de atención.....	10
Limitación de las visitas domiciliarias	10
5. AJUSTE DEL SISTEMA DE VALORACIÓN RET (RESPUESTA EFICIENTE EN TELEASISTENCIA).....	11
6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN	12
Comunicación interna.....	12
Comunicación externa	12
7. LISTADO DE DOCUMENTACIÓN DISPONIBLE	13

1. INTRODUCCIÓN

El servicio de teleasistencia es un recurso esencial para las personas mayores o con dependencia, uno de los colectivos más vulnerables en el episodio de pandemia generado por el coronavirus COVID-19. En todo el estado hay más de un millón de personas atendidas, de las que Tunstall Televida atiende a 330.000.

Desde el inicio de esta crisis, Tunstall Televida ha constituido un **Comité Seguimiento COVID-19**, formado por la Dirección General y las Direcciones de RRHH, Sistemas, Riesgos y Operaciones. Este comité se reúne diariamente para analizar la evolución de la situación, define y coordina la adopción de nuevas medidas y la adaptación a las necesidades de cada momento, medidas que posteriormente, y también cada día, son compartidas con el resto de Direcciones de Área que forman parte del Comité de Dirección de la organización.

Todas las medidas y acciones están dirigidas tanto a las personas usuarias como a los profesionales de los servicios prestados por Tunstall y tienen el objetivo de asegurar la atención en las mejores condiciones, tanto para las personas usuarias, sus familiares y contactos, como para todas y todos los profesionales de Tunstall Televida, siempre bajo las instrucciones y coordinación con las administraciones públicas competentes, los servicios sociales, autoridades sanitarias y laborales.

Durante la crisis actual, se han ido sucediendo diferentes escenarios. Los servicios de teleasistencia han permitido que las personas estuvieran atendidas y en contacto con los profesionales sociales en todo momento, la teleasistencia ha sido un recurso ininterrumpido a lo largo de toda la crisis y ha visibilizado su carácter esencial para las personas mayores y en situación de dependencia. Cabe destacar que, los servicios de teleasistencia han contribuido a descongestionar los teléfonos de emergencias sanitarias, a fin de que éstos pudiesen atender mejor las situaciones de emergencia prioritarias.

2. ACCIONES DIRIGIDAS A LAS PERSONAS USUARIAS

Llamadas proactivas de protección, prevención y detección de riesgos

Desde el servicio de teleasistencia se han diseñado un conjunto de acciones dirigidas a proporcionar medidas de protección y prevención de contagio, detección de riesgos psicosociales y de personas con necesidades sin cubrir, así como indicaciones para hacer más llevadera la situación de confinamiento generada por el actual Estado de Alarma.

El actual modelo de teleasistencia de atención personalizada permite disponer de la información necesaria de cada persona usuaria para adaptar el contenido y tipo de intervenciones a sus necesidades concretas.

1. Emisión de llamadas para proporcionar consejos de protección y prevención de contagio

Estas llamadas se iniciaron antes de la declaración del Estado de Alarma y por tanto, previamente a las medidas de confinamiento.

Dirigidas a personas que se encuentran situadas en un nivel de soporte básico o medio de teleasistencia. Se trata de personas con buena red de apoyo sociofamiliar y sin problemas relevantes de salud, que se encuentran en un proceso de envejecimiento natural que les puede conducir a una situación de vulnerabilidad y personas que se encuentran en situación de fragilidad por cuestiones de salud (antecedentes de caídas, deterioro funcional...) y/o no cuentan con suficiente apoyo del entorno sociofamiliar. Se trata de personas que mantienen contactos con otras personas y el exterior de forma habitual y, por tanto, han estado más expuestos a la COVID-19.

Se priorizan las llamadas a personas de más riesgo, en función de la edad y el estado de salud. También se tiene en cuenta un factor de riesgo relevante como es la frecuencia en la que la persona suele salir a la calle (diariamente, semanalmente, esporádicamente...), ya que las personas que permanecen en casa habitualmente han tenido menos riesgo de estar expuestos al COVID-19, aunque son personas que se ven más afectadas por el confinamiento.

Las llamadas a estas personas se orientan en:

- Detectar situaciones de riesgo de salud y/o síntomas relacionados con el coronavirus.
- Detectar otras necesidades de atención no cubiertas.
- Proporcionar información y recomendaciones de autocuidado y prevención.
- Proporcionar tranquilidad a las personas usuarias y a sus familiares.

2. Emisión de llamadas para detectar riesgos psicosociales, ofrecer apoyo y recomendaciones relacionadas con el confinamiento

Dirigidas a personas que se encuentran situadas en un nivel de apoyo alto y de alto riesgo. Se trata de personas en situación de aislamiento social y/o falta de apoyos para contar con una reducida o nula red sociofamiliar y también personas en riesgo de maltrato y/o suicidio. Por su situación, son personas que pueden tener menos riesgo de contagio, pero más riesgo social, por ejemplo por no tener cubiertas las necesidades básicas. Son personas que tienen más necesidad de acompañamiento y seguimiento de su situación.

Las llamadas a estas personas se orientan en:

- Ofrecer apoyo psicosocial, acompañamiento y tranquilidad.
- Proporcionar orientaciones y consejos relacionados con la situación de confinamiento.
- Detectar situaciones de vulnerabilidad, falta de apoyos y/o falta de abastecimiento de productos de primera necesidad: alimentación, higiene y limpieza, medicación, etc.

Llamadas de acompañamiento en el duelo

La situación actual de crisis global COVID19 afecta a la sociedad en su conjunto en todas sus facetas, incidiendo directamente en un aspecto fundamental de la supervivencia: la gran cantidad de muertes que produce la epidemia en un corto periodo de tiempo.

A nivel personal nos enfrentamos a una disminución de nuestra red sociofamiliar y a un cambio en la forma de relacionarnos. Se añade la vivencia de momentos de intenso sufrimiento provocados por el fallecimiento o enfermedad de familiares y allegados que dificultan la adaptación y la asimilación normal de los procesos.

En estas ocasiones, las personas usuarias recurren al servicio de teleasistencia para encontrar acompañamiento, consuelo y apoyo, por ello se ha desarrollado una **guía de acompañamiento para duelos en situaciones extremas**. Esta guía se desarrolla en plena crisis, cuando el colapso del sistema sanitario es una realidad; y las propias circunstancias del virus de alto contagio entre personas impiden que los familiares puedan estar al lado de las personas enfermas o que fallecen; del mismo modo que no se permiten las reuniones de culto habituales de despedida, como velatorios y entierros, ni la cercanía física con allegados.

El desarrollo de esta guía pretende paliar necesidades de los/as profesionales del servicio, de formación en duelo y acompañamiento, para tratar de dar una respuesta lo más ajustada posible a las circunstancias.

Llamadas de seguimiento especial a personas identificadas con riesgo de maltrato

Las personas identificadas en situación de riesgo de maltrato pueden estar, durante el periodo de confinamiento, en situación de mayor vulnerabilidad al estar aisladas de su entorno relacional. Además, la situación de confinamiento les puede ocasionar:

- Dificultades para acceder a los recursos especializados.
- Mayor control del agresor/a.
- Resistencia a la interposición de la denuncia por miedo o dificultades en dirigirse a una comisaría o juzgado.

Por todo ello, desde Tunstall Televida se establece un seguimiento telefónico especial a las personas identificadas en riesgo de maltrato, que será más o menos intenso en función de la capacidad del centro de atención durante esta situación de crisis.

Los objetivos de estas llamadas son:

- Recabar información sobre la situación en el domicilio.
- Aportar apoyo en esta situación de crisis.
- En el caso que sea posible y necesario, informar sobre los recursos que ofrece el gobierno.
- Recordar que siempre pueden contar con el servicio de teleasistencia.

En caso de detectar nuevos indicadores de maltrato u obtener información relevante sobre el caso, se reporta a los servicios sociales municipales.

Además, se realiza un análisis semanal de nuevos casos e incidencias detectadas para observar si se produce un incremento de este tipo de situaciones durante el periodo de confinamiento.

Seguimiento a personas con dificultades en la comunicación oral

Las personas mayores sordas o con dificultades en la comunicación oral son un colectivo especialmente vulnerable en este momento, ya que pueden tener más dificultades para acceder a información relacionada con la crisis de la COVID-19. Es por ello que desde el servicio de teleasistencia se realiza un seguimiento especial a estas personas.

Con el objetivo de que estas personas reciban la misma atención e información que el resto de personas usuarias, se han adaptado los protocolos y los canales de información:

- En la mayoría de los casos se está contactando con las personas de confianza o convivientes de las personas sordas o con dificultades en la comunicación. En estos contactos se trasladan los consejos de protección y prevención de contagio, recomendaciones relacionadas con el confinamiento y se asegura que la persona tiene las necesidades cubiertas.
- En aquellos casos en los que las personas viven solas y/o no tienen una red de apoyo, se contacta con ellas a través de medios telemáticos (como por ejemplo WhatsApp o correo electrónico) o a través del dispositivo Tunstall CareSOS. En este contacto se hace un seguimiento de su situación y de sus necesidades y se proporciona información básica, recordándole que el servicio continúa disponible las 24 horas del día los 365 días del año.

** Tunstall CareSOS es un sistema de comunicación que se basa en imágenes (pictogramas y dibujos) y texto. Se trata de una solución creada y diseñada por Tunstall Televida para facilitar el acceso al servicio de teleasistencia de las personas con déficit auditivo y/o dificultades de locución.*

Activación de unas líneas especiales de atención extraordinaria

Con el fin de proporcionar atención a personas que no disponen de servicio de teleasistencia y que se encuentran en una situación de vulnerabilidad, Tunstall Televida ha diseñado una medida excepcional que consiste en la prestación del servicio de teleasistencia a través del teléfono de la persona usuaria (fijo o móvil), en lugar del terminal de teleasistencia. Para ello, se han habilitado diferentes líneas 900 específicas y directas a los Centros de Atención según los territorios donde presta el servicio.

Con esta medida se ha conseguido llegar a más personas evitando desplazamientos de los profesionales del servicio a los domicilios de estas personas consideradas, mayoritariamente, de alto riesgo, para la instalación de tecnología.

La tramitación del alta de la persona usuaria se realiza telefónicamente, a través de una llamada del personal de coordinación del servicio de teleasistencia. En esta llamada se ofrece a la persona el acceso al servicio especial de teleasistencia a través de una línea 900, en nombre de la Administración correspondiente. Si la persona usuaria está interesada se recoge toda la información necesaria para la prestación del servicio y se tramita el alta.

El objetivo de la implantación de este servicio especial es incrementar la seguridad y tranquilidad de personas mayores o en situación de dependencia que se puedan encontrar en una situación de vulnerabilidad. Esta medida de contingencia asegura a la persona usuaria el acceso a todas las prestaciones del servicio, aunque con la limitación de no disponer de UCR y limitar el uso a través del teléfono.

A modo de resumen, el usuario de este servicio especial recibe las siguientes prestaciones:

- **Atención en caso de emergencia:** desde el servicio se activan los recursos necesarios (servicios sanitarios, servicios de seguridad ciudadana, etc.), se informa a sus familiares y se realiza un seguimiento de la situación de emergencia.
- **Asesoramiento e información:** solicitud de información o resolución de dudas, en especial aquellas relacionados con la COVID-19 y el Estado de Alarma (síntomas, cómo saber si se está afectado, qué medidas se deben adoptar, en qué situaciones se puede salir a la calle, etc.)
- **Seguimiento telefónico:** llamadas del servicio de teleasistencia para hacer seguimiento de su situación, proporcionarle recomendaciones, recordarle la administración de medicación que se le pueda haber prescrito si lo necesita, etc.

Envío masivo de mensajes grabados para detección de incidencias

El modelo de atención personalizada ha supuesto una gran ayuda para priorizar los seguimientos en función del nivel de riesgo de nuestras personas usuarias, priorizando inicialmente en aquellas que se encontraban en el máximo nivel de riesgo por no tener redes sociales que pudieran atender su necesidad de información sobre la crisis sanitaria y como prevenir el contagio del virus, así como asegurar la cobertura de sus necesidades más básicas.

Pero también era importante asegurar, en un corto espacio de tiempo y de forma periódica, el estado del resto de usuarios con nivel de apoyo 1 y 2 fundamentalmente los que viven solos. Para ello, Tunstall Televida ha hecho uso de la plataforma de envío masivo de llamadas con mensajes grabados, que detectan la recepción o no del mensaje en el terminal de teleasistencia por parte de las personas usuarias, priorizando los seguimientos en aquellos domicilios donde no se detectaba dicha recepción.

Esta plataforma nos ha dado capacidad para el envío de 300.000 llamadas diarias, puesto que cuenta con 400 canales reservados. El servicio de emisión de llamadas masivas automáticas se ha puesto a disposición de todas las entidades públicas para las que Tunstall Televida gestiona el servicio de Teleasistencia desde el que atiende a más de 330.000 personas mayores y en situación de dependencia.

Intervenciones técnicas en domicilios

Durante las distintas fases de la crisis se ha considerado fundamental mantener la actividad de intervención técnica en domicilios para algunas actividades, respetando en todo caso las medidas de seguridad e higiene para proteger tanto a las personas usuarias como a los/as profesionales de Tunstall.

En concreto se han mantenido las actividades:

- **Instalación de terminal presencial en altas urgentes.** Estas instalaciones se han llevado a cabo con la aplicación de procedimientos de **concertación previa de visitas y la verificación en el mismo día de la situación en el domicilio** en relación con la existencia de casos probables o confirmados de COVID19, sintomatología, etc. valorando así previamente el riesgo existente en el domicilio tanto para las personas usuarias como para los profesionales.
- **Resolución de desconexiones** (avería de terminal, pérdida o rotura de UCR, ...). De la misma manera que en el caso anterior para la resolución de este tipo de incidencias se valorará previamente el riesgo existente en el domicilio tanto para las personas usuarias como para los profesionales.

En todos los casos, el equipo de Tunstall ha tratado de identificar previamente el motivo de la desconexión, para evitar desplazamientos en los casos en que la incidencia no quedaría resuelta únicamente con un cambio de terminal.

Intervenciones de Unidades Móviles

Las Unidades Móviles de Tunstall han continuado prestando servicio durante la crisis, realizando intervenciones en emergencias sociosanitarias como:

- Asistencia a las personas usuarias en caídas
- Intervenciones de tipo social
- Actuaciones de custodia de llaves, para soporte a servicios de emergencias.

3. ACCIONES DIRIGIDAS A LOS PROFESIONALES DEL SERVICIO

Protección de la salud física

La organización ha establecido y trabaja de forma continua en la implantación de diferentes medidas preventivas y de protección de los profesionales del servicio:

1. Aplicación de medidas laborales

Se ha limitado toda intervención domiciliaria, salvo las tareas urgentes o prioritarias, implantando el teletrabajo para aquellos puestos que tienen posibilidad de realizarlo, con objeto de cumplir con el confinamiento ordenado por el Gobierno y colaborar en evitar la propagación del virus. Además, se han desplegado medidas de conciliación voluntarias para aquellas personas que no puedan realizar teletrabajo como son la reducción de la jornada, el cambio de turno de trabajo, la flexibilidad horaria de entrada y salida del turno de trabajo, disfrute de días de vacaciones o de libre disposición, permiso sin sueldo o excedencia, entre otros.

También se han emitido instrucciones, desde el inicio de la crisis, incluso antes de la declaración del Estado de Alarma, para evitar reuniones presenciales, anular toda formación no imprescindible y priorizar los medios telemáticos y no realizar desplazamientos innecesarios, en especial entre territorios.

2. Refuerzo de limpieza y desinfección de los centros de trabajo

Se ha reforzado la limpieza de todos los centros de trabajo, en especial en zonas de uso compartido (baños, zonas de descanso, comedores/office, mostradores y recepción) y superficies de uso continuado (pomos, tiradores, barandillas, lectores de huellas, grifos, fuentes de agua, etc.). Todo ello con productos con eficacia viricida y desinfectante.

Además, se ha establecido un plan de desinfección especial de los centros de trabajo con mayor ocupación.

3. Suministro de material de protección

Se han distribuido botes de gel hidroalcohólico para su uso discrecional así como material de higiene y desinfección para limpiar los elementos compartidos (teclados, ratón, mesa de trabajo, etc.) al iniciar el turno y siempre que se estime oportuno.

Además, se ha gestionado el abastecimiento de los equipos de protección individual (EPI), en especial a los profesionales de los Servicios de Intervención Domiciliaria que desarrollan sus funciones en los domicilios de las personas usuarias. Cabe destacar que las mascarillas actualmente son un bien muy escaso y su distribución está controlada directamente por el Gobierno, por lo que se hace un uso racional de las mismas.

4. Planes de prevención de riesgos laborales

En este sentido se han establecido los mecanismos para investigar y realizar seguimiento de los posibles contactos cercanos de los posibles casos confirmados (con PCR positivo) que se puedan dar en personal de Tunstall Televida, así como planes de actuación ante casos sospechosos y confirmados por COVID-19. Así mismo, se ha establecido un procedimiento de actuación ante trabajadores/as especialmente sensibles a la COVID-19.

5. Redistribución de los Centros de Trabajo

Para responder a los requerimientos de las autoridades sanitarias respecto del distanciamiento de seguridad en el ámbito laboral, se han emprendido las siguientes medidas:

- Redistribución de puestos e instalación de mamparas de separación.
- Habilitación de nuevas zonas de descanso.
- Limitación de aforos en salas y zonas comunes.
- Distribución de la circulación dentro de los centros de trabajo.

- Deshabilitación de lectores de huella en los turnos de máxima afluencia de profesionales, para minimizar la superficie a manipular.

Protección de la salud emocional

Desde Tunstall Televida se han diseñado diferentes acciones para dar herramientas y apoyo psicológico a los profesionales del servicio que, durante esta situación de crisis, están recibiendo llamadas de un gran impacto emocional.

1. Programa global de asistencia psicológica y apoyo a los y las profesionales de Teleasistencia (BH Bienestar):

La COVID-19 ha puesto de manifiesto la multitud de situaciones de alta tensión emocional derivadas de las diferentes realidades que ha generado esta pandemia. Por ello, y dentro del marco del plan de acciones dirigidas a los profesionales de la compañía, Tunstall ha implantado un programa de apoyo permanente para todas y todos los profesionales a través de BH Bienestar.

Los servicios más destacados que contiene este programa de apoyo a nuestros profesionales son:

- Asistencia psicológica ilimitada que podrán realizar con un profesional a través de sesiones presenciales, por videollamada o por teléfono, desde el lugar que les resulte más cómodo.
- Sesiones de coaching en habilidades con la que podrán mejorar cualquier habilidad o competencia laboral, como por ejemplo las habilidades de comunicación o de gestión del tiempo, entre otras.
- Un portal web de acceso exclusivo con información actualizada para ayudarles a mejorar su bienestar a través de: artículos, videos, noticias y mucho más.
- Los Programas Bienestar. Se trata de sesiones de psicología y coaching con un objetivo específico. Dispondrán de varios programas como, por ejemplo, mejorar sus relaciones en el trabajo, gestionar el estrés, entre muchos otros.
- Asesor personal que les ayudará a encontrar las mejores soluciones ante las problemáticas personales con las que se pueden encontrar en su día a día.
- Orientación legal y financiera, donde le asesorarán sobre la mejor manera de proceder ante las problemáticas legales y financieras que les preocupen.

2. Difusión de audios de apoyo psicosocial

Un equipo de psicólogas de Tunstall Televida ha elaborado recomendaciones en formato audio para proporcionar apoyo psicológico a los profesionales del servicio, especialmente para el personal teleoperador.

3. Difusión de teléfonos de atención psicológica

Tunstall Televida ha contactado con los diferentes colegios de psicólogos del Estado que ofrecen teléfonos gratuitos de atención a profesionales sociosanitarios y ciudadanía en general, para que los profesionales del servicio puedan ser atendidos si lo necesitan. De este modo, junto con la difusión del audio de apoyo, se ha proporcionado al personal teleoperador el listado de teléfonos disponibles tanto para profesionales como para la ciudadanía, para que los puedan utilizar y/o los puedan proporcionar a las personas usuarias y familiares.

4. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

Con el objetivo de prestar los servicios a las personas usuarias en las mejores condiciones, tanto para ellas como para todos los profesionales de Tunstall, se ha ido adaptando la operativa a la situación y los medios disponibles en cada momento, teniendo en cuenta que la situación es cambiante según los acontecimientos diarios.

Desde el inicio se puso en marcha el “**Plan de contingencia especial por riesgo de COVID-19**” en el que atendiendo a la posible indisponibilidad de personal se establecen diferentes niveles de atención:

- **Nivel 1:** disponibilidad de > 80% del personal operativo.
- **Nivel 2:** disponibilidad de <60% del personal operativo.
- **Nivel 3:** disponibilidad de <40% del personal operativo.

En función del nivel de atención y siguiendo en todo momento las recomendaciones de la autoridad competente, se han ido emprendiendo diferentes acciones.

Reorganización de la actividad de los centros de atención

Ante la previsión de un mayor número de llamadas entrantes para solicitud de información o asistencia sanitaria y una disminución del personal disponible, progresivamente se dejan de realizar llamadas salientes no prioritarias: llamadas de agenda (excepto recordatorios de medicación), llamadas de revalorización y llamadas informativas sobre temas no relacionados con la COVID-19. En una situación de máxima saturación se podrían interrumpir todas las llamadas salientes que no estén relacionadas con situaciones de emergencia.

Además, se pueden emprender las siguientes acciones:

- Se pueden habilitar puestos de refuerzo en los centros de atención y realizar contrataciones temporales.
- Parte o la totalidad del equipo de telefonistas, que habitualmente efectúan llamadas salientes, pueden asumir funciones de teleoperador, atendiendo llamadas informativas y/o seguimiento de emergencias.

Tunstall Televida dispone de 7 centros de atención, de esta manera, si existen llamadas entrantes y todos los puntos de atención están ocupados atendiendo otras llamadas, automáticamente se desvían llamadas otros centros de atención de respaldo. Esta circunstancia puede producirse en momentos de mayor número de llamadas entrantes, pero no de forma continuada a lo largo del día.

Limitación de las visitas domiciliarias

Siguiendo las recomendaciones de las autoridades competentes, hemos adaptado el servicio limitando en todo lo posible las visitas domiciliarias y planteando alternativas para atender en todo momento a las personas usuarias, implantando el teletrabajo para aquel personal y situaciones donde sea posible.

En este sentido, se limitan las visitas domiciliarias a la atención de situaciones prioritarias: atención de emergencias por parte de las Unidades Móviles, movilización de llaves para facilitar el acceso al domicilio en caso de emergencia, atención de incidencias técnicas por desconexión, altas urgentes, etc.

Además, se emprenden las siguientes acciones:

- El personal de coordinación realiza seguimiento y gestión de casos de forma telefónica.
- Se destina personal técnico a la gestión de alarmas técnicas y resolución de averías de forma telefónica.
- Se puede destinar todo el personal de los Servicios de Atención Domiciliaria a efectuar llamadas proactivas a las personas usuarias, con el objetivo de acompañar a las personas usuarias, asegurar que disponen de información suficiente y que tienen cubiertas sus necesidades básicas.

5. AJUSTE DEL SISTEMA DE VALORACIÓN RET (RESPUESTA EFICIENTE EN TELEASISTENCIA)

El modelo actual de servicio, implantado en todos los territorios en los que Tunstall Televida gestiona la Teleasistencia, es un modelo de atención personalizada que cuenta con un sistema de valoración para determinar la intensidad de servicio que la persona usuaria necesita recibir. El sistema contempla, entre otras acciones, una valoración de las relaciones sociales y la salud de las personas usuarias para determinar su nivel de apoyo, dimensiones vinculadas a la calidad de vida de las personas.

Es evidente que el impacto de la COVID-19 en la vida de las personas usuarias, ha podido alterar estas dos dimensiones en un corto espacio de tiempo y de forma diferente a los cambios que se derivan de una evolución natural del ciclo de envejecimiento. Es por ello que Tunstall Televida ha realizado junto con la entidad con la que diseñó el actual modelo de servicio, la Fundación Salut i Envelliment de la UAB, una revisión del sistema de valoración RET para introducir los ajustes al sistema que permitan valorar a las personas de una forma más adaptada a la situación de crisis actual

Estas adaptaciones han consistido, básicamente, en un **ajuste del baremo que determina el nivel de apoyo de la persona usuaria** y una **modificación de los cuestionarios de revaloración** que se realizan de forma periódica para detectar cambios en la salud y las relaciones sociales de las personas usuarias, logrando así, una adaptación permanente y ajustada del plan de atención personalizada a sus circunstancias.

Los cambios más destacados son los siguientes:

- **Ampliación de las situaciones** consideradas de alto riesgo: Añadiendo como situación especial, la propia pandemia, ya que de ella se pueden derivar de alta vulnerabilidad, tales como: Cuarentena en domicilio por contagio con pocos o ningún apoyo social, duelo complejo por la pérdida de un familiar, dificultades para acceder a suministros básicos (alimentos, medicación, etc.). Este cambio implica la introducción de preguntas específicas relacionadas con la COVID19, tanto en la valoración inicial como en el proceso de revaloración.
El nivel de alto riesgo conlleva asociado una alta frecuencia en los seguimientos realizados desde la Central a las personas usuarias. Para las situaciones asociadas a la COVID-19 se ha estimado una frecuencia de seguimientos de 2/3 días.
- **Revisión de la valoración de la salud:** Se ha incorporado la valoración sobre la salud emocional, ya que puede verse afectada por la situación de incertidumbre y distanciamiento social. Por otro lado, se han incorporado preguntas para detectar situaciones que pueden haber afectado, de forma indirecta, a la salud de las personas usuarias, como por ejemplo la interrupción o retraso de algún tratamiento o intervención médica.
- **Revisión de la valoración de las relaciones sociales:** Se ha adaptado a la situación actual de distanciamiento social, valorando si se han mantenido o no, los contactos con su red social, por otras vías de comunicación y relación, telefónica o telemática mayoritariamente.

6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN

Comunicación interna

Se mantienen informadas de forma constante a todas las personas trabajadoras a través de diferentes acciones de difusión de información:

- Comunicaciones continuas a los profesionales informando de la situación y medidas adoptadas.
- Distribución de información y recomendaciones oficiales a través de cartelería.
- Sesiones de información directa al personal responsable y supervisor.
- Sistema de información continua que permite actualizar la información de forma inmediata.
- Boletín informativo diario sobre COVID-19: evolución de territorios y principales noticias del sector.
- Habilidad de una dirección de correo electrónico del Departamento de Prevención de Riesgos Laborales donde todo el personal puede realizar consultas

Comunicación externa

Se mantiene comunicación activa y continua con administraciones, asociaciones del sector y clientes.

Además, se han llevado a cabo una serie de acciones de comunicación en redes sociales:

- 1. Plan de comunicación COVID-19:** Se ha elaborado un plan de comunicación para emprender la publicación de todas las recomendaciones sociales y sanitarias para afrontar la COVID-19 en redes sociales y medios del sector.
- 2. Campaña “Sois esenciales. Gracias por estar ahí”:** Se ha iniciado una campaña con el lema “Sois esenciales. Gracias por estar ahí”, que incluye diferentes acciones de comunicación para visualización y reconocimiento de la labor del servicio de teleasistencia y sus profesionales
- 3. Colaboraciones con el sector:** Colaboraciones con la patronal del sector, CEAPs en diferentes acciones de visibilidad y agradecimiento a todos y todas los y las profesionales del sector.

Todas estas acciones y las que se vayan produciendo se recogen en la web de Tunstall Televida, en un apartado específico sobre la COVID-19:

<https://www.tunstalltelevida.es/noticias-y-eventos/comunicados-covid-19/>



7. LISTADO DE DOCUMENTACIÓN DISPONIBLE

A continuación, se detalla la relación de material elaborado en relación con la COVID-19 y descrito en el presente informe. Toda esta documentación está en castellano y catalán y se ha puesto a disposición de aquellas administraciones y/o entidades que la consideren de interés:

Documentos PDF

- Guía de acciones proactivas: priorización y contenido de las llamadas.
- Protocolo servicio especial de teleasistencia a través de línea de atención directa.
- Gestión de llamadas en situaciones extremas.
- Llamadas de seguimiento especial a personas identificadas en el protocolo de maltrato.
- Listado de teléfonos de atención psicológica.
- Plan de contingencia especial para riesgo COVID-19.

Presentaciones PowerPoint

- Gestión de llamadas en situaciones extremas.
- Guía de acompañamiento en el duelo en el entorno COVID-19

Audios

- Recomendaciones para profesionales de teleasistencia.