



Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León
Ilmo. Sr. Director General de Relaciones con la Sociedad Civil
C/ Santiago Alba, 1
47008 - VALLADOLID

Expediente: 1138/2022

Asunto: Servicio de Teleasistencia / Deficiencias de funcionamiento

Trámite: Resolución

Centro directivo: Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades

Ilmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con el número arriba indicado, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como se recordará, en este expediente se aludía al deficiente funcionamiento del Servicio de Teleasistencia prestado a XXX, con domicilio en XXX (Salamanca). En concreto, las circunstancias por las que se cuestionaba dicho servicio se especificaban en el relato del suceso ocurrido el XXX, narrado en el escrito de queja:

“(…) sábado 11 de junio, estando ya dormida, me despierta una llamada al móvil a las 00:50 horas. Al ver que era un teléfono que no conocía y que tenía prefijo de Sevilla (954) no lo cogí pero volvió a sonar y tampoco hice caso pensando que es una equivocación.

Mi terror comenzó al sonar el teléfono fijo, sabía que pasaba algo. Descuelgo y me dicen que llaman del servicio de teleasistencia, que les ha saltado la alarma en casa de mi madre y que al intentar ponerse en contacto con ella no responde ni al "colgante" ni al teléfono fijo y que por eso se ponen en contacto conmigo.

Lo que sentí en ese momento se lo pueden imaginar y en menos de 3 minutos (vivimos muy cerca) me presento en casa de mi madre y la encuentro sentada en la cama con cara de pánico al escuchar que alguien estaba abriendo la puerta de la calle. Una vez recuperada del susto, me comenta que le ha despertado el teléfono fijo, no el colgante y ante la insistencia se levanta pero cuando llega (esa noche no se había llevado el teléfono a la cama) ya habían colgado.



Llegados a este punto quiero que se pongan en situación: yo cómo iba a encontrar a mi madre y ella quién estaría entrando en su casa a esas horas (1 de la madrugada).

Mi madre tiene 93 años, y a pesar de la artrosis y estar operada de las dos rodillas, se vale por sí sola. Quiero destacar que mi madre se acuesta alrededor de las 10:30 horas y deja el colgante en la mesita de noche y lo primero que hace por la mañana es colocarse el colgante, pero una vez que está levantada, pues como pueden imaginar, por la edad, no tiene la suficiente agilidad como para cogerlo acostada.

A la mañana siguiente me pongo en contacto con el Servicio de teleasistencia y pregunto qué es lo que ha pasado y me dicen que les ha saltado la alarma a las 00:50 horas, que puede haberlo tocado sin darse cuenta. Les contesto que es imposible porque a pesar de tenerlo cerca su movilidad le impide que alargue la mano para accionarlo dormida, ya he comentado anteriormente que es lo primero que hace por la mañana, pero una vez incorporada en la cama, insisto en que lo que ha despertado a mi madre ha sido el teléfono fijo.

A la pregunta de por qué se hace la llamada desde ese número me indican que es un servicio a nivel nacional y que se llama desde el lugar donde salta la alarma.

A todo esto hay que añadir que el pasado 25 de octubre de 2021 sí que hubo una emergencia real que se solucionó porque son varios teléfonos a los que pueden llamar.

En mi caso, vi la llamada pero no hice caso, el número desde el que llamaban empezaba por 911.

En esa ocasión les pregunté si era ese el teléfono desde el cuál llamarían en caso de urgencia y me dijeron que lo tuviera en cuenta.

Para terminar, en el caso de que mi madre lo activaría por descuido, habría sido alrededor de las 10:30 horas al quitárselo para dormir. ¿Puede que, por los motivos que sean (en el caso de que se accionara la alarma al acostarse) no lo advirtieran hasta las 00:50 horas? O también que hubiese sido un error en la llamada y no fuera dirigida a mi madre.”

Siendo competencia de la Gerencia de Servicios Sociales el seguimiento del cumplimiento del contrato de adjudicación del referido servicio de teleasistencia, por parte de esta Institución se desarrollaron las gestiones de información oportunas con la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, de cuyo resultado ha podido constatar que la intervención de la empresa prestadora de la teleasistencia a XXX, en la fecha de referencia, se ajustó al protocolo de actuación que se aplica ante una llamada de un usuario realizada desde el terminal UCR de su domicilio, concretándose en la siguiente situación: *“El día 12 de junio de 2022 entra en la Central de Atención, a las*



00:48 h., pulsación desde UCR, al no contestar XXX, la operadora procede a llamar al teléfono fijo de la persona usuaria a las 00.50 h, para comprobar que todo está bien, insistiendo 3 veces. Al no obtener respuesta se llama al yerno, que figura como primer recurso facilitado por XXX, durante otras 3 veces, la última llamada se efectuó a las 00:55 h. Como marca el procedimiento de actuación, al no contestar el primer recurso se procede a llamar al segundo número proporcionado por la persona usuaria, en este caso, su hija. Se efectúan 2 llamadas al móvil y al no responder se llama al teléfono fijo de su domicilio, a las 00:57 h. En este caso se logra contactar con ella y explicarle lo sucedido. Pasados 13 minutos del aviso entra otra pulsación desde la UCR y nos indican que la usuaria está bien”.

En efecto, de acuerdo con lo establecido en el pliego de prescripciones técnicas que rige este contrato de prestación de servicios, la respuesta ante una comunicación de emergencia se hace siguiendo el protocolo descrito por la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, atendiendo a los siguientes niveles:

Nivel 1 (Respuesta verbal). Ante cualquier comunicación de emergencia el personal del Centro de Atención, mediante una escucha activa, debe evaluar la situación y determinar el motivo de la llamada.

En primera instancia, debe informarse lo más ampliamente posible y tratar de solucionar la demanda recibida con atención personal, información o apoyo telefónico. Si no lo consiguiera procederá a pasar al siguiente nivel.

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

- Cuando desde el Centro de Atención, no se haya 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.
- En su caso, por avisos de dispositivos periféricos de detección de falta de actividad según los protocolos establecidos con la Gerencia de Servicios Sociales.
- Por información facilitada por los profesionales del servicio de ayuda a domicilio.



Ahora bien, aunque la respuesta por parte del Centro de atención del Servicio de teleasistencia cuestionado se hubiera realizado conforme al procedimiento de aplicación ante una comunicación de emergencia, no podemos pasar por alto la situación de alarma que dicha intervención originó en la usuaria y en su hija, así como la tardía contestación que en ambos receptores generó el sistema de llamada utilizado por la empresa prestadora del servicio.

Precisamente, el soporte de la tecnología en el que se sustenta la prestación de la teleasistencia (indicada para aquellas personas que encontrándose en situación de riesgo, viven solas o pasan mucho tiempo solas) permite que, a través de la línea telefónica, ante cualquier eventualidad o emergencia, pulsando un botón, el usuario pueda, desde cualquier lugar de su domicilio y sin necesidad de desplazarse, entrar en comunicación verbal "manos libres" con el centro de atención especializado, desde donde se da respuesta a la situación presentada.

Ha de contar este servicio con un equipamiento de comunicación e informático específico, ubicado una parte en el centro de atención (con el soporte tecnológico, de comunicaciones y de los recursos humanos necesarios para la prestación del servicio) y la otra en el propio domicilio del usuario: unidad de teleasistencia domiciliaria, compuesta por un dispositivo electrónico que se conecta a la línea de teléfono y a la red eléctrica, y por un pulsador o unidad de control remoto (UCR), que las personas usuarias deben llevar siempre puesto.

Pero a su vez, el salto cualitativo que debe ofrecer este sistema telemático en la respuesta ante una situación de emergencia requiere no solo contar con el soporte tecnológico adecuado y suficiente, tanto en el centro de atención como en el domicilio del usuario, sino también la existencia de unas condiciones en el sistema que, lejos de crear incertidumbre en el usuario y en el resto de las personas seleccionadas para la recepción de las llamadas, garanticen la seguridad necesaria ante el posible riesgo, la rapidez de la respuesta y la confianza en el propio sistema.

Estos objetivos, sin embargo, no parece que puedan conseguirse plenamente con la forma en que actualmente se realizan las llamadas desde el Centro de atención del Servicio de teleasistencia prestado en la provincia de Salamanca. En concreto, según la información facilitada por la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, tales llamadas se realizan normalmente desde un 911, pero también desde una central en Sevilla y Galicia e, incluso, desde otros números telefónicos para asegurar la rápida atención de las alarmas.

Pues bien, aunque sea voluntad de la empresa que presta este servicio público garantizar dicha inmediatez en la atención, la situación relatada en este expediente demuestra que ese sistema de llamadas desde tales numeraciones no garantiza plena ni



permanentemente la comunicación bidireccional persona usuaria-centro de atención. Así, la inexistencia de un número/s específico/s desde el/los que se efectúen las llamadas y, por tanto, su realización desde numeraciones diferentes (números de distintas comunidades autónomas o múltiples números móviles) puede generar confusión hacia el destinatario de las mismas (sea el usuario, si la llamada se realiza a su teléfono fijo o móvil, sea algún familiar u otro allegado designado) e, incluso, la desatención de tales llamadas por desconocimiento del transmisor.

Por ello, parece aconsejable valorar la conveniencia de modificar la práctica desarrollada hasta el momento, arbitrando un mecanismo que permita asegurar la tranquilidad y seguridad a las personas usuarias y su familia.

No cabe duda que el Servicio de Teleasistencia tiene una importancia estratégica en el sistema público de servicios sociales para facilitar el acompañamiento y el desarrollo de actuaciones preventivas en el domicilio, por lo que merece la pena realizar los ajustes o modificaciones necesarias para superar las posibles carencias que presenta la gestión de su prestación.

Se propone, para ello, articular un sistema de comunicación telefónica que permita de forma inmediata identificar el origen de las llamadas y, de esta forma, evite su posible desatención, adjudicando un/os número/s de telefonía específicos (fijos o móviles) que sean conocidos expresamente por los usuarios o las personas de referencia o de contacto. No cabe duda que estas comunicaciones de alerta son lo suficientemente importantes como para adoptar cuantas medidas sean necesarias para garantizar que el receptor responda a las mismas de forma rápida y, así, generar una mayor inmediatez en la atención.

Además, un funcionamiento adecuado del servicio exige el impulso de las acciones de mejora necesarias para favorecer la confianza y percepción de seguridad en el usuario y sus familiares en el contexto de atención de proximidad en el que se desarrolla.

El aseguramiento de la calidad de la prestación y de la satisfacción de las personas beneficiarias resulta clave para el ofrecimiento de un servicio eficaz.

Defendiendo, pues, la necesidad de velar para que el auxilio telefónico obtenga la efectividad deseada de una manera rápida y, de esta forma, que la detección de las situaciones de riesgo en el hogar, su evaluación y la atención que deba prestarse se desarrolle con inmediatez, se procede, al amparo de las facultades conferidas por el Estatuto de Autonomía de Castilla y León y por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común, a formular la siguiente **Resolución:**



PRIMERA.- Que se valore la necesidad de establecer en el contrato de prestación del Servicio de Telesistencia y en el correspondiente pliego de prescripciones técnicas que rige este servicio en la provincia de Salamanca (y, en su caso, en el resto de esta Comunidad) un sistema de comunicación telefónica que permita identificar de forma inmediata el origen de las llamadas que se efectúen desde los centros de atención a los usuarios o a las personas de referencia o contactos designados para su recepción en caso de alerta.

Ello con independencia de priorizar el contacto proactivo del personal del servicio a través de la unidad de control remoto (UCR) de la persona usuaria frente a la comunicación telefónica, salvo en los casos necesarios o cuando no se pueda mantener comunicación directa por esa vía.

SEGUNDA.- Que se articule un sistema de evaluación continua de la calidad del servicio prestado en Castilla y León, que garantice una inmediata detección y corrección de las posibles incidencias o deficiencias en su prestación y permita la mejora continua, orientada a alcanzar el máximo nivel de calidad en la prestación.

TERCERA.- Que se desarrolle, a su vez, un sistema de evaluación de la satisfacción de las personas usuarias, dirigido a generar acciones de mejora.

CUARTA.- Que se lleve a cabo un seguimiento del servicio prestado a XXX para la mejora de la calidad percibida por esta usuaria y familiares, y la reparación de cuantas deficiencias puedan detectarse en su prestación.

Esta es nuestra resolución y así se la hacemos saber, con el ruego de que nos comunique de forma motivada la aceptación o no aceptación de la misma por parte del órgano que corresponda de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.

Una vez realizadas las comunicaciones oportunas, se acuerda publicar la presente Resolución en la página web de esta Institución, previa disociación de los datos de carácter personal que contuviera.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN
Tomás Quintana López