



CURSO 2025/26

A Teleasistencia: Características, organización e persoas usuarias

UNIDADE DIDÁCTICA 1

TELEASISTENCIA

CFGM ATENCIÓN A PERSOAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA
CIFP Compostela



1.	Introdución á teleasistencia: características, funcións e estrutura.....	3
1.1	Obxectivos xerais do servizo de teleasistencia	3
1.2	Normas de implantación do servizo	4
1.3	O funcionamento do servizo de teleasistencia	4
1.4	Características, obxectivos e prestacións do servizo.	5
1.4.1	Características do servizo.	5
1.4.2	As prestacións do servizo de teleasistencia.....	5
1.4.2.1	Prestacións Básicas	6
1.4.2.2	Prestacións complementarias.....	7
	Información permanente e familiarización:	7
	Seguimento do servizo	7
	Control interno de calidade:	7
	Difusión do programa:.....	7
	Asesoramento e apoio técnico:.....	7
1.4.3	Modalidades do servizo de teleasistencia en situacións de crise	8
1.4.3.1	Servizos de teleasistencia domiciliaria sen unidade móbil	8
1.4.3.2	Servizos de teleasistencia domiciliaria con unidade móbil	8
1.4.4	As persoas destinatarias do servizo de teleasistencia.....	8
1.4.4.1	A teleasistencia e a violencia de xénero.....	9
1.4.4.2	Os dereitos e deberes das persoas usuarias	9
	Dereitos	9
	Deberes	10
1.5	Terminais, dispositivos auxiliares e periféricos	10
1.5.1	Características técnicas dos terminais domiciliarios	10
1.5.1.1	Procedemento previo á instalación.....	11
1.5.1.2	Pautas de actuación durante o proceso de instalación	11
	Desde o punto de vista do técnico/a instalador:	12
	Desde o punto de vista da teleoperadora:	13
	Claves e consellos:	13
1.5.2	Dispositivos auxiliares e periféricos	13
1.5.3	Características específicas dos terminais móbiles.....	14
2.	Organización do posto de traballo	15
2.1	Espazos dunha central de atención	15
	Zona de atención de chamadas	16
2.2	Criterios xerais de orde e limpeza do posto de traballo.....	17
2.3	Prevención de riscos laborais: normas de hixiene, ergonomía e comunicación	18
2.3.1	Riscos por sobre-esfuerzo muscular e postural	18
2.3.2	Riscos de seguridade	20
2.4	Protocolos de cooperación no servizo de teleasistencia	20
2.4.1	Cooperación interna	20
2.4.2	Cooperación externa.....	21
3.	As persoas usuarias do servizo de teleasistencia	23
3.1	Graos de dependencia.....	23
3.2	As persoas maiores e o servizo de teleasistencia	24
3.2.1	O Alzheimer.....	24
	Pautas a ter en conta por parte da técnica de teleasistencia:	25

3.2.2	O accidente cerebro-vascular	25
3.2.3	Hipertensión	26
3.2.4	Osteoporose.....	26
3.2.5	O servizo de teleasistencia nas persoas maiores	26
3.3	As persoas con capacidades diversas e o servizo de teleasistencia.....	27
3.3.1	Tipos de diversidades	27
3.3.1.1	Os apoios necesarios	27
3.3.2	O servizo de teleasistencia e as persoas con capacidades diversas	28
3.4	A promoción da autonomía persoal	28
3.5	Requisitos e trámites. A confidencialidade dos datos e o dereito á intimidade das persoas usuarias	29
3.5.1	Trámites para solicitar o servizo de teleasistencia.....	30
3.5.2	A confidencialidade dos datos e o dereito á intimidade.	33
4.	Avaliación	34

1. Introducción á teleasistencia: características, funcións e estrutura

O libro branco da dependencia define a teleasistencia como un instrumento idóneo de seguridade que a administración pon ao servizo daquelas persoas que viven soas e son o suficientemente autónomas para non necesitar un cambio de unidade de convivencia, e, vivindo na súa casa, poidan estar seguras de que alguén lles vai axudar cando o necesiten.

Este servizo ofrece atención inmediata e personalizada a través do teléfono, comprobando cuestións como que a usuaria necesite algunha cousa, lembrarlle a toma dalgún medicamento ou citas importantes, por exemplo.

O servizo consta dun dispositivo conectado a unha central, de maneira que cando a persoa que necesita axuda acciónao, ponse en marcha o recurso necesario para dar resposta e solución ás necesidades expostas.

1.1 Obxectivos xerais do servizo de teleasistencia

Un dos principios básicos da lei 39/2006, de 14 de decembro, de Promoción da Autonomía Persoal e Atención ás persoas en situación de dependencia, é a permanencia da persoa na súa contorna, polo que o servizo de teleasistencia é unha ferramenta idónea para proporcionar un maior nivel de autonomía e atrasar, na medida do posible, o ingreso da persoa nunha residencia. Neste sentido, podemos dicir que:

- **Ofrece seguridade á persoa usuaria.** A persoa séntese máis segura ao saber que, con só pulsar un botón, recibe unha atención rápida nunha situación de emerxencia.
- **Permite a permanencia da persoa na súa contorna.** A permanencia da persoa na súa contorna evita o desarraigamento e o illamento social e, nalgúns casos, xeográfico.
- **Evita o ingreso da persoa nunha institución.** O ingreso da persoa nunha residencia provoca unha separación da súa contorna inmediata, o que leva sentimentos de tristeza, desarraigamento e mesmo depresión. Ademais, o ingreso nunha residencia supón un gasto moito maior para o Estado que a implantación do servizo de teleasistencia no seu fogar.

A teleasistencia constitúe, por tanto, un importante elemento de seguridade e tranquilidade, sobre todo para as persoas maiores e persoas con discapacidade que viven soas ou pasan gran parte do día sen compañía.

Por tanto, o servizo de teleasistencia domiciliaria é un recurso social que favorece a relación da persoa coa súa contorna próxima, á vez que asegura unha intervención inmediata en situacións de crises, proporcionando desta maneira seguridade e mellorando na medida do posible a calidade de vida das persoas dependentes.

O servizo de teleasistencia está intimamente relacionado coas novas tecnoloxías (TIC), de feito este servizo non empezou a ofrecerse á nosa poboación até os anos oitenta, aproximadamente.

Pódese dicir que a teleasistencia puido ter as súas orixes a primeira vez que se utilizou a radio ou o teléfono para pedir axuda ou para socorrer a unha persoa en situación de perigo. O número de persoas que utilizaron este recurso foi crescendo nos últimos anos e a maioría de usuarias presentaban un perfil similar: maiores de 80 anos e na súa maioría mulleres.

1.2 Normas de implantación do servizo

As corporacións locais, interesadas en implantar e desenvolver este servizo, deben presentar unha solicitude de adhesión ao IMSERSO (Instituto de Maiores e Servizos Sociais). Unha vez estudadas e avaliadas ditas propostas, realízanse convenios específicos subscritos polo IMSERSO, FEMP (Federación Española de Municipios e Provincias) e a entidade local que o solicitou.

O custo da implantación do servizo deteleasistencia está financiado nun 65% polo IMSERSO, asumindo o 35% restante a corporación local e o usuario, se é que non recibe unha bonificación por parte dos Servizos Sociais de Atención Primaria ou Comunitarios da súa localidade, feito que dependerá da súa capacidade económica.

A xestión deste trámite realízana os traballadores sociais dos equipos de zona dos Servizos Sociais de Atención Primaria ou Comunitaria. A solicitude que deben entregar as corporacións locais que solicitan o servizo de teleasistencia debe ir acompañada de :

- Proxecto e asignación da persoa responsable.
- Declaración de aceptación das normas xerais do servizo de teleasistencia domiciliaria e da participación económica e orzamentaria, nos termos sinalados no Convenio-Marco IMSERSO-FEMP.
- Certificación do acordo en pleno da corporación local, autorizando a adhesión ao programa.

A evolución e o perfeccionamento tecnolóxico do programa que usa o servizo de teleasistencia abaratóu os custos, o que facilitou a accesibilidade do servizo desde os sectores público e privado.

1.3 O funcionamento do servizo de teleasistencia

Como técnico en atención a persoas en situación de dependencia, é necesario que coñezas os elementos e o funcionamento do servizo de teleasistencia.

Importante: para poder acceder ao servizo de teleasistencia é indispensable dispor dunha liña telefónica no domicilio.

Estes elementos establécense tendo en conta as dúas unidades sobre as que se estrutura o servizo: a unidade central e a unidade domiciliaria.

- **Unidade central receptora/transmisora.** Está formada polos dispositivosrequeridos e os profesionais técnicos formados para atender as chamadas.
- **Unidade domiciliaria.** É a que se constitúe no domicilio do usuario e consta de dous terminais:
 - **Terminal fixo** con altofalante e micrófono que se adoita colocar xunto ao teléfono do usuario.
 - **Terminal inalámbrico** que o usuario se pon a modo de colgante para que poida levalo tamén cando se atopa fóra de casa.
 - **Outros dispositivos auxiliares e periféricos.** (ver doc. “Periféricos.pdf” en AV)

A persoa usuaria do servizo de teleasistencia pode, en calquera momento, **porse en contacto coa central do sistema pulsando o botón do terminal**, medallón ou pulseira.

De forma inmediata os operadores da central, en concreto o técnico do servizo de teleasistencia ponse en **contacto telefónico co usuario**.

A técnica de teleasistencia dispón dos datos necesarios sobre a persoa para atender a

chamada e pór en marcha os **protocolos de actuación** que procedan en cada caso.

1.4 Características, obxectivos e prestacións do servizo.

O servizo de teleasistencia permite mellorar a calidade de vida das persoas dependentes. É fundamental que, como técnico en atención a persoas en situación de dependencia, coñezas as características, obxectivos e servizos que se prestan desde este recurso.

1.4.1 Características do servizo.

No funcionamento do servizo de teleasistencia domiciliaria defínense as seguintes **características**:

- É un servizo **preventivo**, xa que a comunicación constante con acódea usuaria prevén ou atrasa situacións de soidade ou de posible illamento xeográfico ou social. Con iso, este servizo axuda a aumentar a autonomía persoal e ofrece á súa vez apoio emocional, evitando ou atrasando o ingreso en residencias. O carácter preventivo do servizo complementase coa atención que leva a cabo nas situacións de emerxencia.
- O seu funcionamento é **inmediato**, posto que a acode usuaria pode porse en contacto co centro de atención as vinte e catro horas do día
- Ten carácter **permanente**, pois o servizo préstase os trescentos sesenta e cinco días do ano.
- É un servizo que ten un **custo reducido** se o comparamos cos custos que ten o ingreso nun centro residencial. Os concellos dispoñen duns baremos nos que se establece o custo do servizo.
- Este servizo ofrécese desde **entidades públicas e privadas**
- É un **servizo social**, posto que informa os recursos comunitarios, sociais e culturais dos que pode facer uso acódea usuaria
- Permite realizar un **seguimento do estado de saúde** do usuario: das visitas médicas que ten que realizar, da toma de medicación prescrita polo médico, etc.

1.4.2 As prestacións do servizo de teleasistencia

As prestacións que desde o servizo de teleasistenciase realizan, tendo en conta os obxectivos anteriores, son:

- Atención a distancia.
- Atención inmediata e personalizada, mediante un contacto periódico coa usuaria.

Para iso, como técnica, dispós dunha **ficha completa** con todos os datos relevantes da persoa e as chamadas e actuacións que realizas neste servizo, que son:

- Felicitacións de aniversarios.
- Citas médicas importantes.
- Recordatorio de citas de distinto carácter.
- Lembrar ao usuario a realización de xestións domésticas, como o pago de determinados recibos, a revisión do sistema eléctrico ou da instalación do gas, o pago da comunidade, etc.
- Lembrarlle a toma de medicamentos.

- Comprobar que se atopa ben
- Darlle información sobre recursos comunitarios que poden axudar a mellorar a súa calidade de vida e a fomentar a súa autonomía, asesorándolle sobre as ofertas de lecer da súa localidade, asociacións, grupos de apoio.
- Mobilización de recursos externos. Os recursos que se adoitan mobilizar desde este servizo son os sanitarios. O servizo ofrece apoio inmediato ante unha situación de perigo ou accidente doméstico que se comunique, á vez que poden realizarse tamén consultas médicas.
- Tamén se poden cubrir necesidades de carácter social, pondo en contacto a persoa usuaria cun equipo de profesionais formado por psicólogos e traballadores sociais, que ante determinadas situacións, como o falecemento do cónxuxe ou algún outro familiar, detección dalgunha demencia ou enfermidade dexenerativa, etc., actúan prestando a axuda adecuada e necesaria ao usuario.

1.4.2.1 Prestacións Básicas

O servizo contempla a provisión, instalación, mantemento e xestión integral dun sistema de atención baseado nunha Central de atención telefónica permanente, persoal técnico axeitado para a atención e intervención con persoas coas características indicadas anteriormente e un equipamento específico de comunicacións (terminais e unidades de control remoto, no caso da teleasistencia domiciliaria, e terminais de xeolocalización) en número suficiente conforme ao número de persoas ás que se lle vai prestar o servizo, que garanta:

- Servizo de Resposta Rápida que permita, mediante as tecnoloxías aplicadas ao efecto, establecer unha comunicación entre a persoa usuaria e o Centro de Atención, que será conducido por persoal cualificado durante as 24 h do día, os 365 días do. ano. Este sistema terá capacidade de resposta inmediata fronte situacións de emerxencia, de modo especial cando se asocien factores de inseguridade, soidade, desorientación ou illamento social.
- Mobilización de recursos en resposta a emerxencias, que poderán ser ben recursos propios da entidade que presta o servizo, da persoa usuaria e/o familia ou recursos comunitarios dispoñibles ante situacións de emerxencia sanitaria, doméstica ou social.
- Información permanente desde o Centro de Atención ás persoas usuarias e coidadores/as que o demanden e sobre actividades de interese para as persoas beneficiarias.
- Seguimento permanente desde o Centro de Atención mediante chamadas telefónicas periódicas de frecuencia mensual.
- Servizo de atención persoal por iniciativa da entidade prestadora do servizo ou a petición das persoas usuarias ou coidadoras, cubrindo como mínimo, as seguintes funcións:
 - Chamadas de axenda-recordatorio, unhas establecidas polo propio servizo de teleasistencia para recordar datos importantes sobre a saúde (tratamentos crónicos, consulta médica), xestións sociais ou calquera outros.
 - Chamadas de cortesía, de felicitación de cumpre anos, en situacións de convalecencia, etc.
 - Chamadas de control de ausencia domiciliaria dos/as usuarios/as
- Servizo de localización voluntaria de persoas e de información permanente aos coidadores/as dos usuarios/as do servizo (con limitación no número de usuarios/as).

1.4.2.2 Prestacións complementarias

Información permanente e familiarización:

- Información individual e detallada aos familiares ou coidadores/as do manexo do sistema e das prestacións do Programa.
- Resolución das cuestións e dúbidas que lle poidan xurdir ao coidador/a e/ou familiares das persoas beneficiarias nun teléfono específico e de chamada gratuíta.
- Información a coidadores/as e familiares dos usuarios/as sobre servizos e recursos dispoñibles da rede de atención de servizos sociais, tanto públicos como privados, da área xeográfica de influencia.

Seguimento do servizo

- Información mensual á Dirección Xeral da Dependencia e Autonomía Persoal e as Xefaturas Territoriais da Consellería de Traballo e Benestar, sobre o número total de dispositivos activos no período (senalando altas, baixas, motivo das mesmas e calquera outro tipo de incidencia), distribución xeográfica por Concellos, distribución por idade, sexo e tipoloxía das persoas usuarias e ademais, elaborárase un informe diferenciado polo servizo de teleasistencia domiciliar e polo servizo de xeolocalización.
- Trimestralmente manteranse reunión de coordinación, información e seguimento do servizo cos técnicos da Dirección Xeral da Dependencia e Autonomía Persoal que proceda.
- Cada semestre elaborárase un informe semestral sobre a valoración de todos aqueles aspectos/variables do servizo que se consideren de interese, e que posibiliten unha valoración global do mesmo, e cantas propostas de mellora se consideren oportunas que redunden nun mellor servizo ás persoas usuarias.

Control interno de calidade:

- A entidade encargada do servizo deberá levar a cabo controis de calidade, ben mediante enquisas ou calquera outro sistema, que permitan medir o grao de satisfacción do usuario/a, e a calidade e mellora continúa na prestación do servizo.
- A entidade encargada do servizo contará cun sistema de xestión de calidade e un protocolo específico de actuación ante queixas e reclamacións.

Difusión do programa:

- A entidade encargada do servizo efectuará a difusión do servizo por distintos medios (prensa, radio, conferencias, internet, etc.), e elaborará un manual de usuario/a, explicativo do uso e manexo do equipo, que conteña información xeral do funcionamento do servizo, das súas características e sobre o sistema de xestión de reclamacións. Este manual se facilitará a cada nova persoa usuaria que se dea de alta no sistema.

Asesoramento e apoio técnico:

- No momento da incorporación dunha nova persoa usuaria, a entidade encargada do servizo efectuará unha primeira visita presencial, que terá por finalidade explicar o funcionamento do dispositivo, dar a coñecer as normas de funcionamento do servizo e procedementos de actuación no seu caso.

1.4.3 Modalidades do servizo de teleasistencia en situacións de crise

Ante unha situación de crise, existe a posibilidade de ofrecer o servizo de teleasistencia coa intervención dunha unidade móbil, ou sen ela, como veremos a continuación.

1.4.3.1 Servizos de teleasistencia domiciliaria sen unidade móbil

Neste caso, o servizo préstase desde o Centro de Atención (CA). Para iso, este centro dispón dun ficheiro exhaustivo dos recursos existentes na localidade de residencia das usuarias/os e zonas de influencia, permanentemente actualizado. O apoio directo préstao fundamentalmente a técnica desde o CA.

Ao producirse unha situación de crise, que pode ir desde unha crise de ansiedade até unha crise producida por unha enfermidade de tipo asmático, unha pequena arritmia ou unha crise de epilepsia, é primordial que o centro e ti como profesional, permanezades en contacto co usuario ata que a situación se resolva. O teu traballo consistirá en analizar o que lle ocorre á persoa e para iso consultarás a información que tes sobre ela.

Tras realizar un diagnóstico aproximado da situación, terás que intervir. Esta intervención pode supor distintas actuacións:

- Xestionar a crises de ansiedade.
- Xestionar recursos externos.
- Solicitar que vaia ao domicilio unha ambulancia, etc.

Unha vez resolta a crise, prográmase a axenda do usuario para ir revisando o seu estado e situación ata que remitan as causas que produciron a crise.

Ademais das intervencións de emerxencia, desde o CA realízanse chamadas de seguimento aos usuarios, con carácter periódico e en prazos non superiores aos quince días, para ver como se atopan e revisar o anotado nas súas axendas.

1.4.3.2 Servizos de teleasistencia domiciliaria con unidade móbil

Esta modalidade de servizo inclúe a atención presencial nos domicilios dos usuarios. Para iso existe un persoal encargado das unidades móbiles, as cales acoden ao domicilio ante unha situación cualificada de emerxencia, polo que é aconsellable que dispoñan de copia da chave dos usuarios do servizo.

O **vehículo** que presta este servizo está equipado cos seguintes materiais:

- Material de primeiros auxilios.
- Ferramentas e material para pequenas reparacións domésticas.
- Bolsa térmica para o transporte de comidas.
- Material para o aseo persoal.

A unidade móbil complementa os servizos prestados desde o centro de atención, coa intervención a domicilio para prestar o apoio requirido.

Ademais de asistir en caso de emerxencia, o persoal das unidades móbiles visita de forma bimensual aos usuarios adheridos a este servizo.

1.4.4 As persoas destinatarias do servizo de teleasistencia

O servizo de teleasistencia diríxese a persoas en **situación de dependencia, que viven soas ou pasan gran parte do día soas no seu domicilio**. A maioría delas adoitan ser persoas maiores ou que, sen ser maiores, presentan algún tipo de discapacidade psíquica, física ou sensorial.

Fican excluídas do servizo:

- As persoas con enfermidades mentais graves e demencias en estado avanzado.
- As persoas con grandes deficiencias de audición ou expresión oral, xa que o servizo presenta unhas características técnicas que requiren da comunicación verbal entre a usuaria e a técnica, algo que se fai imposible nos casos antes citados. Existen hoxe en día recursos de progresiva implantación, como o proxecto TELPES que palían esta carencia do servizo

1.4.4.1 A teleasistencia e a violencia de xénero

A teleasistencia, aínda que de forma *adoptada*, tamén se utiliza en casos de violencia de xénero, segundo se recóllese na Lei Orgánica 1/2004, de 28 de decembro, de Medidas de Protección Integral contra a Violencia de Xénero.

O **servizo de teleasistencia móbil para as vítimas de violencia de xénero** ofrece ás vítimas unha atención inmediata e a distancia as vinte e catro horas do día, e os trescentos sesenta e cinco días do ano, independentemente do lugar onde se atopen.

O servizo baséase na utilización da telefonía móbil e a telelocalización, a través da cal, ante o risco de sufrir unha agresión, a persoa pulsa o sinal de alarma e entra en contacto co centro de atención. Os técnicos de teleasistencia ofrécenlle a resposta máis adecuada, en función da situación exposta.

Ademais, o dispositivo de xeolocalización entra en funcionamento e dá as coordenadas do lugar desde o que se está producindo a chamada.

Os obxectivos que persegue este servizo móbil son:

- Garantir unha atención inmediata nunha situación de emerxencia.
- Proporcionar seguridade e tranquilidade á usuaria do servizo ofrecéndolle asesoramento e apoio en calquera momento.
- Mellorar a autoestima e calidade de vida da usuaria.

1.4.4.2 Os dereitos e deberes das persoas usuarias

Como vimos ao principio desta unidade, os concellos que ofrecen o servizo de teleasistencia teñen que asinar un convenio de cooperación onde se recolle o Convenio-Marco subscrito polo IMSERSO e a FEMP.

Á súa vez, neste último contéplanse todos os aspectos relacionados co devandito servizo na localidade en cuestión. En todos os convenios é importante que se recolla un aspecto fundamental para o bo desenvolvemento do servizo, como son os dereitos e deberes dos usuarios/as.

Dereitos

- Ser informadas da tramitación do seu expediente.
- Garantir a súa intimidade.
- Ser escoitados e atendidos con eficacia, respectando os seus dereitos.
- Recibir orientación sobre outros recursos comunitarios complementarios ao servizo de teleasistencia que poidan ser útiles á persoa.
- Reclamar en caso de calquera conflito.
- Coñecer a normativa que regula o servizo.

Deberes

- Autorizar a instalación no domicilio dun terminal necesario para o servizo de teleasistencia.
- Notificar ao servizo de teleasistencia as posibles ausencias do domiciliousoario é o responsable do mal uso do equipo de teleasistencia.
- Autorizar o acceso ao domicilio en caso de emerxencia, aínda que isto produza algúns danos no domicilio do usuario ou os seus familiares deben facilitar a retirada do terminal no domicilio cando cause baixa.
- Comunicar os cambios que se produzan na situación do usuario.
- Manter unha actitude de respecto e consideración cara os profesionais do servizo.

1.5 Terminais, dispositivos auxiliares e periféricos

Os instrumentos nos que se apoia o servizo de teleasistencia son de carácter técnico e humano. Entre os primeiros están os terminais domiciliarios e os terminais móbiles, ademais dunha serie de dispositivos periféricos que permiten apoiar desde a domótica a intervención a través da central.

Os terminais da unidade domiciliaria constan de :

- O dispositivo principal
- O pulsador de control remoto e/ou, no seu caso,
- O pulsador de caídas

Teñen as seguintes **características xerais**:

- O dispositivo principal sitúase nunha superficie plana, preto dunha conexión de liña de teléfono e dun enchufe eléctrico.
- O dispositivo de control remoto pode ser un aparello que se colga ou unha pulseira resistente á auga que o usuario debe levar sempre posta, pois é o equipo emisor. Incorpora un botón que cando se pulsa permite ao usuario falar a través do terminal telefónico en modo “mans libres”. Este dispositivo cada vez é máis sofisticado (cun GPS localizador de persoas con problemas cognitivos, accionadores coa voz, detectores de presión arterial, pulsímetro...).
- O dispositivo detector de caídas instálase en espazos da vivenda de alto risco de accidentes, tales como o baño e a cociña, e está dotado de resistencia á auga e aos cambios de temperatura e humidade. Acciónase cun botón ou chamada de voz e pode substituír ao dispositivo de control remoto.

Xunto a estes, existen outros como os teléfonos móbiles que incorporan un proceso de alarma que leva o envío mediante SMS ou GPS da posición do terminal en cada momento, sen intervención específica da persoa usuaria, así como novos dispositivos e aparellos que son capaces de realizar outras funcións como detector de fumes, gases ou a apertura de portas.

1.5.1 Características técnicas dos terminais domiciliarios

O terminal consta dos seguintes **elementos**:

- Placa receptora de sinal de radio, capaz de emitir chamadas de alarma ante a activación da propia unidade ou do dispositivo de control remoto enlazado.

- Botón de alarma ben diferenciado. O seu deseño evita pulsacións accidentais e o radio de acción é suficiente para cubrir o domicilio.
- O terminal principal opera conectado á rede eléctrica. No caso de corte no suministro, a batería interna que ten permite unha autonomía no funcionamento do equipo de polo menos 24 horas.

Este dispositivo ten ademais as seguintes **características**:

- Avisa ao centro de atención de teleasistencia mediante unha chamada automática ante a detección de batería baixa das unidades de control.
- Percibe a ausencia da liña telefónica á que está conectado e que o enlaza coa central, e notifica o fallo de forma acústica e visual á persoa usuaria para que sexa consciente de que non pode facer uso do sistema.
- No caso de que se estea utilizando a liña de teléfono, o terminal corta a chamada en curso, priorizando a chamada de alarma se esta se activase.
- Detecta a ausencia de conexión á rede eléctrica, sinal isto no domicilio á persoa usuaria e avisa ao centro de atención de teleasistencia mediante unha chamada automática. Ademais, unha vez restablecido a subministración eléctrica, elimina o sinal de fallo e comunícao á central.
- Dispón dun protocolo que permite a comunicación bidireccional, que poderemos aprender máis adiante, co centro de atención mediante unha linguaxe compartida.

Existen distintos modelos deste tipo de dispositivos, nos que se recollen as características que acabamos de citar (ver ppt AV).

Importante: A técnica de teleasistencia encargada da instalación dos diferentes dispositivos no fogar do usuario terá que explicar o seu funcionamento e confirmar que o beneficiario comprende as explicacións e aprende o manexo dos aparellos. Ademais, debe facilitarlle un tríptico que sirva de manual en caso de calquera dúbida, tendo presente que por teléfono poden ampliarse as explicacións.

1.5.1.1 Procedemento previo á instalación

Unha vez aprobada a solicitude do servizo de telasistencia, debes fixar unha cita co beneficiario ou a persoa de contacto a través do teléfono sinalado na solicitude, que non en todos os casos será o mesmo número de liña que o de instalación. Na conversación telefónica coa persoa de contacto debes:

- Comprobar a dirección do domicilio, así como os datos persoais do solicitante e os requirimentos técnicos (modelo do teléfono, tipo de liña e voltaxe eléctrica).
- Lembrarlle que cumprimente todos os datos do formulario e asinala, así como outros documentos necesarios para a recollida de información como o DNI, a cartilla da Seguridade Social e os seus datos médicos.
- Por último, debes solicitarlle que achegue os nomes e datos das persoas de contacto, identificando a aquelas que teñan chave da vivenda.

1.5.1.2 Pautas de actuación durante o proceso de instalación

Este apartado axudarache a coñecer as pautas de comportamento e inclúe algúns consellos prácticos que che poden ser de utilidade no momento da instalación dos aparellos de teleasistencia.

Desde o punto de vista do técnico/a instalador:

- Preséntate e identifícate utilizando a acreditación autorizada.
- Recolle a solicitude cumprimentada pola persoa beneficiaria. Se hai máis dunha persoa usuaria no mesmo domicilio, tes que recoller un exemplar cumprimentado por cada unha.
- Comproba os datos. Tes que asegurarte de que estea asinada e cos datos bancarios no caso de que a persoa non teña unha bonificación do 100% do servizo.
- Transmisión electrónica da información recollida sobre a persoa usuaria. Como técnico instalador tes que remitir os datos do beneficiario ao centro de atención de TA a través dun correo electrónico para que formen parte da fichada usuaria, que aparecerán telematicamente na central cando se faga a primeira chamada de comprobación do correcto funcionamento do sistema.
- Instalación do dispositivo. Á hora de instalar a unidade no domicilio do usuario, comeza conectando o dispositivo principal a un punto telefónico. A continuación, enchufa o transformador de rede ou similar, que une a parte traseira do dispositivo coa corrente eléctrica. Unha vez conectado ao enchufe, dá un sinal de acendido.
- Programa o dispositivo principal cun número de identificación único.
- Explicálle á persoa beneficiaria en que consiste o servizo:
 - Atención directa que implica a mobilización de recursos necesarios ante situacións de emerxencia.
 - Contacto periódico coas persoas usuarias, achegándolles seguridade e compañía.
 - Información sobre prestacións e servizos, ofrecidos polos servizos sanitarios.
- Explicálle como se utilizan os dispositivos (chamar ao servizo, comunicar incidencias, solicitar axuda en caso de emerxencia...).
- Instrúe á persoa beneficiaria no correcto funcionamento de todos os elementos ata confirmar que aprendeu o funcionamento. Ademais, hai que facer entrega dun manual práctico e sinxelo.
- Chamadas de proba á central. Unha vez conectada a unidade, tes que facer varias probas que confirmen o seu correcto funcionamento. Chama ao centro de atención de teleasistencia e informa ao teleoperador de que estás a probar unha nova unidade domiciliaria. Nese momento, aparece no computador unha ficha da nova persoa usuaria, cos seus datos persoais, e o operador dá testemuño do resultado das probas técnicas.
- Resolve as dúbidas. A beneficiaria fará as probas por sí mesma, exporache as súas dúbidas, que ti como técnica débeshlle resolver ata que el sexa capaz de operar co sistema dun modo autónomo.

RECOMENDACIONES PARA O TÉCNICO/A DE INSTALACIÓN

Nunca se coloca perto de electrodomésticos sonoros como a televisión, a radio, a lavadora

Nunca se sitúa xunto á placa eléctrica, fritidora, calefacción ou calquera outra fonte de calor

Nunca se instala en lugares húmidos, como cuartos de baño, xardíns ou plantas que se reguen ou vaporicen.

Nunca se ubica próximo a grandes pezas metálicas que poidan provocar distorsións do sinal, tais como frigoríficos, fornos, termos...

Sempre sobre un sitio firme e non sobre superficies inestables como coxíns, sofás, butacóns, camas...

Desde o punto de vista da teleoperadora:

- Comprobar que non se aprecia ningunha anomalía no funcionamento. Si se apreciasen, comunicárase verbalmente ao persoal de Cruz Vermella que se atopa no domicilio.
- Colaborar na familiarización dos-as usuarios-as co uso do sistema de TA.
- Repasar os seguintes datos do expediente:
 - Nome, apelidos e data de nacemento de todos os residentes (non convivencias) do expediente. Tamén dirección completa e número de teléfono.
 - Nome, apelidos, dirección completa, teléfonos de localización e observacións (sí proceden) dos contactos con chave.
 - No caso de que non apareza ningún familiar como contacto, preguntaranse os datos da persoa máis próxima (en relación, non na distancia) aos-as usuarios-as, á que se lle debe comunicar calquera incidencia relevante.
- Preguntar se se ha de realizar axenda de seguimento mensual rexistrando o ítem correspondente na pestana de Vivenda en caso de resposta afirmativa. Tamén se poderá rexistrar de forma opcional o resto de prestacións (Voluntario seguimento, Información actividades, Autotest, etc.)
- Dar a benvinda ao servizo de Teleasistencia a todos-as os-as usuarios-as ao finalizar a última pulsación de proba (normalmente a segunda) e informar que en dous días vaise a proceder cunha chamada ao domicilio co fin de familiarizarse co servizo e consultar as dúbidas que os-as usuarios-as poidan presentar.
- Hase deixar constancia escrita dos puntos anteriores nos informes das dúas (ou máis) probas (indistintamente).

Claves e consellos:

- Trata de escoitar ao beneficiario de forma activa, con paciencia e comprensión. É importante que nas instalacións a relación sexa eficiente e fluída, co fin de que a persoa senta ben atendida e informada.
- Utiliza unha linguaxe clara e sinxela, con frases curtas, sen chegar a unha xerga infantil nin dar mostras de excesiva confianza.
- Anima e reforza os comportamentos que queiras que se repitan.
- Fálalles sempre de vostede.
- A usuaria debe realizar polo menos unha chamada de proba á central.
- Podes configurarlle o teléfono para realizar chamadas habituais pulsando unicamente un botón.

1.5.2 Dispositivos auxiliares e periféricos

Nestes dispositivos incluímos os inalámbricos como son as UCR (Unidade de Control Remoto) ademais de outros clasificados por criterios de funcionalidade da seguinte maneira:

- **Seguridade.** Entre os que estarían os de mobilidade/pasividade, de caídas, de apertura de portas, detectores de fume/lume/gas/co.
- **Funcionais.** Como son sensores de todo tipo (enuresis, presenza, ocupación, convulsións...)
- **De compañía.** Aqueles como os móbiles (veremos despois) ou tables con apps específicas.

- **Adaptados a necesidades sensoriais específicas.** Para persoas con perda auditiva, visión, fala... (ver proxecto TELPES)

1.5.3 Características específicas dos terminais móbiles

Este dispositivo ten as seguintes **características**:

- Ao ser un dispositivo móbil e portátil non é necesario que conte cunha placa de radio para a ligazón coa unidade de control remoto.
- Utiliza a rede de telefonía móbil como canle de ligazón co centro de atención, e sinala a ausencia de cobertura na súa pantalla ou mediante outro sistema no caso de que o terminal móbil non o teña.

Conta cun elemento interno que permite a súa localización precisa, do tipo receptor GPS, e ten capacidade para enviar automaticamente a posición almacenada no seu GPS e na propia memoria do terminal e poder enviala ao centro de atención de teleasistencia, no caso de activación de alarmas. Isto permítenos o establecemento da área onde se atopa, mediante a rede de telefonía móbil, polo menos durante a atención das alarmas.

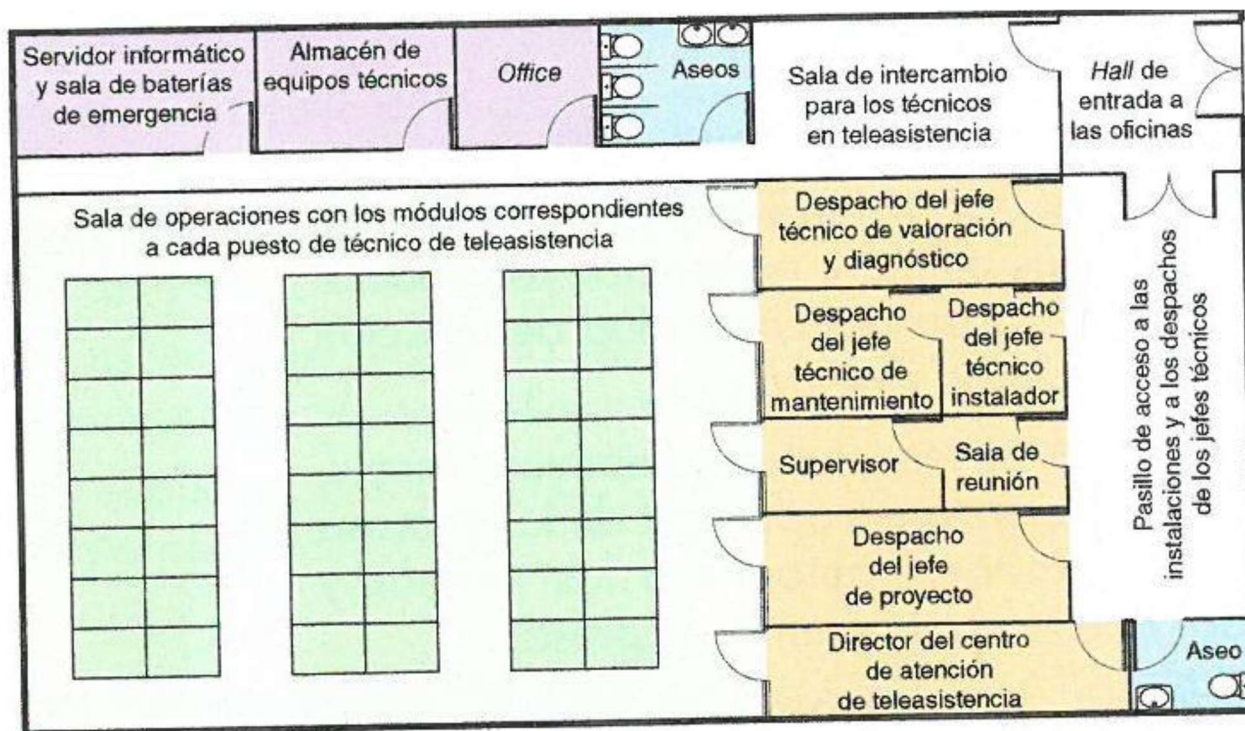
Nas chamadas de voz, o proceso de alarma poderá levar adicionalmente o envío (mediante SMS) da posición actual do terminal, sen intervención específica da persoa usuaria. O terminal non opera conectado á rede eléctrica, tan só se conecta para recargar a súa batería, que permitirá unha autonomía mínima de 9 a 12 horas.

2. Organización do posto de traballo

A central de atención (CA) é o equipamento fundamental do servizo de teleasistencia, onde se sitúa o equipo total de teleoperadoras, situadas en diversos postos que contan cun computador por cada unha, coa súa instalación *software* correspondente e cuxo funcionamento pode garantirse, entre outros, grazas a distintos dispositivos *hardware* e de telecomunicacións, tales como unha central telefónica e unha rede informática, entre outros.

2.1 Espazos dunha central de atención

- **Sala de atención telefónica/zona de atención de chamadas (sal de operacións):** é a contorna física onde se atopan situados as e os teleoperadores. Esta zona é o eixo sobre o que xira o funcionamento do servizo.
- **Zona de relevo ou sala de intercambio.** Para cando se ten que incorporar unha nova quenda a teleoperadora poderá informar da súa disposición a incorporarse para non distorsionar o traballo desde esta sala.
- **Recinto de instalacións informáticas/zona de servidores e tecnoloxía:** é o lugar onde se sitúa toda a tecnoloxía relacionada coa central de recepción de chamadas, os servidores, etc.
- **Zona de arquivo de expedientes:** é un espazo físico onde se gardan os documentos relativos aos datos de usuarias, así como outra documentación relacionada con provedores, persoal, etc. En todos os casos, esta zona debe reunir os requisitos establecidos pola Lei Orgánica 15/1999, de 13 de decembro, de Protección de Datos de Carácter Persoal.
- **Almacén:** en función do volume de usuarias, é conveniente dispor dun espazo no que se almacenen terminais, así como outro tipo de *hardware* (cableado, periféricos, etc.) en stock para novas instalacións ou por substitucións en caso de avarías.
- **Despacho de responsable/s do servizo.**
- **Salas de reunións** para permitir espazos para as reunións e coordinación interna, formación, recepción de visitas, etc.
- **Despachos e salas de profesionais técnicos especializados,** se os houber.
- **Zona de custodia de chaves** (se procede).
- **Aseos e zona de descanso.**



Zona de atención de llamadas

Atendiendo á Norma UNE de Calidade de referencia para os Servizos de Teleasistencia, UNE 158401:2007, no que se refire á zona de atención de chamadas, o centro de atención deberá contar cun espazo no que estean situados os postos dos operadores e dos responsables da súa supervisión-coordinación. Este espazo debe reunir as condicións de:

- Espazo individualizado.
- Sistema de illamento acústico entre postos de operadoras.
- Equipo de comunicación telefónica que permita a xestión das chamadas entrantes: captura, transferencia, retención, consulta, etc.
- Posto de traballo de operadoras e dotación *hardware*: PC con pantalla, teclado, rato, etc., e *software* de xestión.
- Mobiliario e material de oficina.

As persoas profesionais que traballan na CA, especialmente teleoperadoras e supervisoras, organízanse en quendas de traballo, xeralmente en xornadas de 7 ou 8 horas, polo que adoitan darse nunha xornada tres quendas de traballo, en franxas horarias que adoitan distribuírse das 7 da mañá ás 15 horas, desde as 15 horas até as 22 ou 23 horas, e das 23 horas até a entrar a seguinte quenda na mañá.

Estes profesionais, por tanto, van compartir espazo físico, podendo situarse o mesmo profesional en distintos postos de atención na central nas súas distintas quendas. Por iso, e ante a necesidade de garantir o benestar do resto de compañeiras profesionais, así como a correcta operativa e funcionamento da dotación do posto, faise necesario garantir a orde e mantemento do posto de traballo da operadora.

2.2 Criterios xerais de orde e limpeza do posto de traballo

Os postos de traballo son aquelas áreas do centro de traballo, edificadas ou non, nas que as persoas deben permanecer ou deben acceder debido á súa ocupación durante a xornada laboral.

Os lugares de traballo deben cumprir unha serie de **características estruturais e de orde e limpeza adecuadas**, que non dean lugar a riscos, nin prexudiquen a saúde e a seguridade das persoas que alí traballan. Manter o posto de traballo en condicións adecuadas é unha tarefa que corresponde non só a cada un dos profesionais, apelando á responsabilidade individual, senón a todo o equipo. **É unha tarefa de todas as traballadoras e de todos os días e en cada quenda.**

A teleoperadora deberá, tanto de maneira previa ao traballo como durante o seu desempeño, así como especialmente antes de abandonar o seu posto, asegurarse de que:

- A área de traballo quedou limpa e **libre de obstáculos e materiais innecesarios** para o desempeño da tarefa que poidan interromper a actividade profesional.
- A área de traballo mantén as **condicións de hixiene adecuadas**. Para iso evítanse actividades nesta que poidan ensuciar o posto, tales como acumulación de desperdicios ou lixo (porque se comeu ou bebeu no posto, etc.)
- Os **materiais de traballo usáronse correctamente e non se atopan en mal estado** ou, en caso contrario, se algún desperfecto se detecta, este foi comunicado ao responsable directo para lograr a **reparación e/ou substitución** para o correcto desempeño do compañeiro/a da seguinte quenda.
- Informar ao profesional da seguinte quenda de **incidencias** en canto á orde ou a hixiene do espazo.
- Para converter en **hábitos** a organización, a orde e a limpeza e implantar unha disciplina de traballo será necesario:
- **Asignar de forma clara as tarefas a realizar** e os involucrados na execución das mesmas. Débese decidir quen é responsable das actividades que se deben realizar para manter a organización, a orde e a limpeza.
- **Integrar nas actividades regulares de traballo as tarefas de organización, orde e limpeza**, de modo que as mesmas non sexan consideradas como "tarefas extraordinarias" senón como "tarefas ordinarias" integradas no fluxo de traballo normal.
- **Responsabilizar a unha persoa**, preferentemente o mando directo de cada unidade funcional, da bondade de cumprimentos do procedementos establecidos.
- **Dar apoio firme a unha dirección visiblemente involucrada** e explicitamente comprometida na consecución de tales obxectivos.

É necesario establecer unhas **normas xerais do centro de traballo**, compartidas e coñecidas por todos os profesionais, entre as que poden atoparse:

- Cumprir coas normas e procedementos establecidos na empresa.
- Usar adecuadamente as máquinas, ferramentas, sustancias químicas e calquera outros medios cos que desenvolvas a túa actividade.
- Non manipular máquinas en caso de descoñecemento e sen aviso previo ao teu supervisor.
- Almacenar só obxectos nos lugares destinados para eles. Nunca almacéns de materiais en corredores, escaleiras de emerxencia, etc.

- Utilizar correctamente os dispositivos de seguridade existentes.
- Utilizar de forma correcta os equipos de protección individual.
- Informar de inmediato ao superior xerárquico directo sobre situación que entrañe un risco grave e inminente para a saúde e seguridade dos traballadores.
- Respetar as sinalizacións existentes na empresa
- Respetar as regras básicas de seguridade para previr riscos eléctricos:
 - Non manipular instalacións ou aparellos mollados ou húmidos
 - Desconectar en caso de fallo ou anomalía. Informar inmediatamente dos fallos ou anomalías.
 - Informarte previamente ao utilizar equipos eléctricos das precaucións a adoptar
 - Non abrir proteccións ou cubertas e respetar as sinalizacións.
- As vías e saídas de evacuación, así como as vías de circulación que dean acceso a elas non deberán estar obstruídas por ningún obxecto de maneira que poidan utilizarse libremente en calquera momento.

2.3 Prevención de riscos laborais: normas de hixiene, ergonomía e comunicación

O traballo e a saúde están intimamente relacionados, xa que hoxe é difícil atopar algunha actividade laboral que non comporta algún tipo de risco para a saúde dos traballadores. As características do traballo que poden ter unha influencia significativa na xeración **de riscos e para a seguridade e a saúde** do traballador son as seguintes:

- Características dos espazos físicos onde se desenvolve o traballo
- Natureza dos axentes físicos, químicos e biolóxicos.
- Procedementos para a súa utilización.
- Outras características, como a organización

A **prevención** consiste en pór as medidas que eliminan ou diminúan o risco antes de que apareza no dano profesional. Distínguense as seguintes fases:

- Identificación.
- Avaliación.
- Adopción de medidas preventivas.
- Seguimento da eficacia das medidas.

A normativa de referencia é o RD 486/1997, que establece as disposicións mínimas de seguridade e saúde nos lugares de traballo. Establece os parámetros ou condicións que deberán cumprirse nos locais de traballo pechados (incluídos os locais de descanso, primeiros auxilios, comedores, etc.).

Entre os principais **riscos laborais** que pode atopar unha operadora dun servizo de teleasistencia destacamos:

2.3.1 Riscos por sobre-esfuerzo muscular e postural

O avance dos sistemas informáticos nos labores de tipo administrativo fai necesario prestar unha atención especial ao acondicionamento dos postos de traballo equipados con **pantallas de visualización de datos**, co fin de reducir as molestias que poden sufrir os usuarios que traballan con estes equipos durante longos períodos de tempo. É importante poder realizar

micro-pausas, a fin de relaxar a vista e cambiar de postura. Demostráronse ser de gran utilidade, reducindo até eliminar practicamente o risco de padecer molestias visuais debidas ao traballo en pantalla. Trátase de realizar descansos frecuentes de máis de 10 segundos, pero menos de 2 minutos. Os problemas que se presentan con maior frecuencia neste tipo de posto son a adopción de **posturas forzadas** debido a traballos con pantalla de visualización de datos:

- **Adopción de posturas forzadas ou mantidas.** Os traballos de carácter administrativo levan inevitablemente períodos de traballo longos fronte á pantalla. É importante procurar alternar, na medida do posible, o traballo de pantalla con outras tarefas que demanden menores esforzos músculo-esqueléticos. Sempre que sexa posible, é conveniente realizar micro-pausas, que son descansos de máis de 10 segundos, pero de menos de 2 o meu-nutos, nos que se aproveitará, por exemplo, para cambiar de postura. Estas pausas permiten relaxar a musculatura.
- **Traballos con pantalla de visualización de datos:**
 - **Pantalla.** A pantalla debe ser orientable e inclinable a vontade, con facilidade para adaptarse ás necesidades do usuario. Esta actuación ten por obxecto evitar os reflexos, reducir o esforzo de acomodación visual e manter unha postura de traballo natural. A pantalla non debe ter reflexos nin reverberacións que poden molestar ao usuario. Recoméndase que a distancia entre a pantalla e os ollos da operadora non sexa inferior a 40cm. No plano horizontal, a pantalla debe estar colocada dentro do ángulo de 120° do campo de visión, aínda que é aconsellable situala dentro do ángulo de visión de 70°. Como norma xeral, é preferible que a pantalla estea de fronte para evitar xiros de columna. É importante axustar o contraste da pantalla para que nin o fondo nin os caracteres destaquen no contorno. A maior parte da pantalla con tratamento anti-reflexos aínda que a maior parte dos equipos utilizan filtros. É conveniente ler o manual da pantalla ou consultar co persoal especializado acerca da inclusión deste tratamento anti-reflexo no noso equipo, antes de solicitar un filtro para o mesmo.
 - **Teclado.** O teclado debe ser inclinable e independente da pantalla para permitir que o traballador adopte unha postura cómoda que non provoque cansazo nos brazos e mans.
 - É conveniente que estea situado de fronte para poder utilizar as teclas sen adoptar posturas forzadas, preferiblemente aliñado coa pantalla.
 - É importante que exista un espazo de polo menos 10cm para apoiar as mans diante do teclado (con ou sen pausa-pulsos).
 - A altura da fila central non é conveniente que exceda dos 30 mm e a súa inclinación non debe exceder dos 15°.
 - **Asento.** É fundamental facer un bo uso da cadeira, procurando eliminar os malos hábitos posturais, como cruzarse de pernas, sentar sobre as mesmas, inclinarse cara adiante, etc. A altura de asento, respaldo e a súa inclinación deben ser axustables. Respecto da inclinación do respaldo, o importante é sentirse cómodo, sendo máis aconsellables posicións intermedias, nin absolutamente flexible nin ríxido e fixo nun punto. As características máis adecuadas son as seguintes:
 - Inclinación axustable entre 5° e 15°.
 - Dimensións mínimas de 45 cm de ancho por 35 de profundidade.
 - Debe ter superficie anti-eskorregadiza.
 - **Mesa.** Cando sexa habitual o traballo de transcripción de datos de documentos escritos é posible que se faga necesario un porta-documentos que sitúe o documento de traballo a 10° altura que a pantalla, reducindo os xiros da cabeza E esforzos de acomodación visual. Consultarase co servizo de prevención acerca da conveniencia de

utilizar porta-documentos, xa que a súa colocación de maneira indiscriminada, pode ser máis prexudicial que beneficiosa.

- **Teléfono.** Resulta apropiado cada 2 ou 3 horas unha correcta oxixenación dos oídos polo que se recomenda retirar os auriculares uns instantes.
- **Localización do posto e da pantalla.** Se o posto está orientado cara as xanelas e existen cortinas ou persianas que atenuan a luz, farase uso destes elementos para evitar os reflexos na pantalla. Se non existen cortinas ou persianas, colocarse o posto de maneira que se evite a orientación directa á luz externa.

2.3.2 Riscos de seguridade.

Poderán atoparse outros riscos de seguridade no centro de traballo tales como riscos de caídas, esvaróns e tropezos, golpes e cortes ou descargas por avarías eléctricas.

2.4 Protocolos de cooperación no servizo de teleasistencia

No seguimento, control e traballo continuado na xestión do servizo faise imprescindible traballar no deseño, implantación e desenvolvemento de diversos sistemas e mecanismos que permitan a efectiva coordinación entre os distintos axentes implicados nesta. Na xestión do servizo de teleasistencia faise fundamental establecer medidas para a coordinación tanto a nivel directivo, como no seguimento e coordinación no ámbito da xestión, así como reunións técnicas e de seguimento individualizado da evolución das persoas usuarias do servizo.

O obxectivo principal da coordinación é optimizar a relación entre o servizo de teleasistencia e o resto de recursos de referencia para o servizo, especialmente os asistenciais, co fin de mellorar a calidade e a seguridade das prestacións ás persoas usuarias. Para iso, o equipo de profesionais do servizo traballará por alcanzar os seguintes obxectivos:

- Establecer circuitos de comunicación eficaces, definindo figuras profesionais específicas, canalizadoras e transmisoras dos distintos tipos de información do servizo: Comunicación entre os propios profesionais e comunicación externa cos recursos de referencia, comunicación interna, comunicación coa administración para a que se xestiona o servizo, etc.
- Establecer circuitos de demandas: internas, ocasionais do servizo, ou demandas externas, das persoas usuarias os seus familiares, etc.
- Potenciar a xestión eficiente dos recursos (humanos e materiais das persoas usuarias do servizo).
- Definir mecanismos de avaliación do servizo: procesos, resultados, melloras. Para asegurar a continuidade asistencial, os profesionais establecerán coordinacións ou espazos de traballo en equipo colaborativo co obxectivo de establecer reunións periódicas e unha metodoloxía de traballo orientada a coordinar as redes e os servizos que se dan para as persoas usuarias do servizo.

A cooperación ou coordinación no servizo de teleasistencia poderá ser interna e externa.

2.4.1 Cooperación interna

Os procesos de coordinación interna baséanse na achega de informacións e accións por parte dos diferentes profesionais que se atopan traballando no servizo. Este proceso atópase

orientado á consecución dos obxectivos organizativos do servizo, así como a garantir a calidade dos servizos ofrecidos ás persoas usuarias. Garantir procesos adecuados de comunicación interna no servizo de teleasistencia supón poder garantir á súa vez o alcance dos obxectivos organizativo, así como dos servizos, intervencións e prestacións a desenvolver sobre as persoas usuarias.

A coordinación interna comprende os mecanismos de transmisión de información e coordinación de actuacións polos diferentes profesionais que interaccionan no servizo, co obxectivo de levar a cabo unha xestión eficiente e garantir a calidade dos servizos ofrecidos ás persoas usuarias.

Para iso, desde o servizo van establecerse distintos **mecanismos e ferramentas** tales como: desenvolvemento de reunións de traballo entre profesionais, asembleas e convocatoria de espazos de traballo e reunión; e, doutra banda, o deseño e implantación doutros circuitos, mecanismos e ferramentas tales como as informáticas, as de soporte escrito, as accións formativas, e outros medios.

O traballo coordinado do equipo multidisciplinar é un dos alicerces en que se basean as atencións ás persoas usuarias. A existencia de canles fluídas de comunicación e información, a correcta definición das funcións de cada membro do equipo ou a investigación de consensos amplos na toma de decisións serán algúns dos aspectos a traballar por parte da coordinación do servizo, os seus responsables e o total dos profesionais implicados, fai necesario traballar nunha planificación sistemática, estratéxica e en equipo, potenciando a **comunicación vertical e horizontal**.

Para garantir que a organización dos profesionais do servizo respondan verdadeiramente a un traballo en equipo, terá que darse un compromiso por parte de todos os profesionais co proxecto a través de:

- **Reunións de coordinación do equipo de profesionais de atención: supervisores e profesionais de atención directa do servizo.** Atenderase ao establecemento de reunións de coordinación nas que o equipo de supervisores do centro de atención se reúna cos profesionais de atención directa ás persoas usuarias, teleoperadores, coordinadores/-as, oficiais de unidade móbil. Estas reunións deben permitir espazos para a formación e reciclaxe en habilidades necesarias para a prestación do servizo e para promover a motivación do persoal de atención, para escoita das necesidades profesionais e da detección de necesidades encontradas durante a atención directa aos usuarios. Estes espazos permiten ademais analizar a xestión do servizo en cada unha das áreas de intervención, pór en común casos complexos e incidencias, para que todo o equipo técnico achegue opinións e propoña solucións.
- **Reunións de responsables da xestión e organización do servizo con Técnicos responsables dos equipos profesionais de atención directa.** É fundamental que o responsable do servizo poida manter de maneira continuada reunións para escoita e mellora das necesidades organizativas do servizo. Noutros aspectos a traballar nestas reunións van ser: a análise e mellora das pautas de actuación ante os procesos críticos da prestación do servizo, normativa e condicións laborais, definición e elaboración de protocolos de actuación internos da empresa, revisión do sistema de calidade, necesidades formativas do equipo de profesionais, etc.

2.4.2 Cooperación externa

A cooperación externa establécese en primeiro termo coas **administración públicas**, que deben estar informadas en todo momento da evolución do servizo para velar polo cumprimento das normas e facer seguimento.

O servizo de teleasistencia coordínase con estas administracións mediante un responsable

técnico do proxecto (RTP) provincial da administración. O tipo de estrutura configurada para a coordinación do servizo de teleasistencia coa corporación local depende de cada comunidade autónoma. A comunicación administración-entidade proveedora debe realizarse frecuentemente en forma de reunións entre responsables, nelas deben tratarse o seguimento do servizo, os casos a derivar, as incidencias acontecidas, os casos particulares. As pautas de actuación ante situacións especiais.

Outro tipo de relación externa é a que se mantén cos diferentes **recursos comunitarios**. As máis frecuentes establécense con:

- As ambulancias e outros dispositivos médicos.
- Os bombeiros.
- A policía. (local, autonómica, nacional, garda civil)
- Outros: protectoras de animais e entidades do terceiro sector.

3. As persoas usuarias do servizo de teleasistencia

Nesta unidade vas coñecer as características e necesidades das persoas que solicitan o servizo de teleasistencia. O punto de partida para coñecer estas características é definir o que entendemos por autonomía e por dependencia.

Enténdese por **autonomía persoal** o dereito que ten cada persoa de poder tomar as decisións que afectan á súa vida persoal e á súa relación coa sociedade.

Defínese o termo de **dependencia** como o estado permanente derivado da idade, enfermidade, discapacidade física, intelectual ou mental que se pode producir en calquera momento da vida dunha persoa e que lle impide realizar de forma parcial ou total actividades cotiás, á vez que fai necesario un apoio para a súa autonomía persoal.

O libro Branco da dependencia recolle unha definición do termo dependencia realizada polo Consello de Europa (1998) onde a define como “a necesidade de axuda ou asistencia importante para as actividades da vida cotiá”, ou de maneira máis precisa, como “un estado no que se atopan as persoas que por razóns ligadas á falta ou a perda de necesidade de asistencia e/ou axudas importantes a fin de realizar os actos correntes da vida diaria e, de modo particular, os referentes ao coidado persoal”.

A persoa en situación de dependencia require a atención dunha ou varias persoas para realizar:

- **Actividades da vida diaria (AVD):** coidado persoal, actividades domésticas básicas (cocinar, limpar, facer a compra, etc.) mobilidade e orientación, realización de tarefas sinxelas, etc.
- **Apoio para a súa autonomía persoal:** a persoa en situación de dependencia require apoio para tomar decisións persoais acerca de como vivir de acordo a normas propias e para a vida en sociedade.

Para valorar se a persoa se atopa en situacións de dependencia é importante que coñezas os instrumentos de valoración da dependencia, como a escala de Lawton e Brody, do mesmo xeito que os diferentes graos e niveis que existen, como veremos a continuación.

Para que se dea unha situación de dependencia deben ter lugar estes tres factores:

- Limitación física, psíquica ou intelectual que afecten a algunha das capacidades da persoa.
- Non poder realizar por si mesmas actividades da vida diaria.
- Necesidade de asistencia e atención doutra persoa.

3.1 Graos de dependencia

A actual Lei 39/2006, de Promoción da Autonomía Persoal e Atención ás persoas en situación de dependencia, establece os graos e niveis da dependencia da seguinte maneira:

- **Grao I. Dependencia moderada:** a persoa necesita axuda para realizar varias actividades da vida diaria, como mínimo unha vez ao día, e/ou necesita apoio intermitente ou limitado para a súa autonomía persoal.
- **Grao II. Dependencia severa:** a persoa necesita axuda para realizar varias actividades da vida diaria dúas ou tres veces ao día, pero non quere o apoio continuo dun coidador ou coidadora. A persoa ten necesidade de apoio extenso para a súa autonomía persoal.

- **Grao III. Gran dependencia:** a persoa necesita axuda para realizar varias actividades da vida diaria varias veces ao día e, debido á perda total de autonomía física, intelectual ou sensorial, necesita apoio continuo doutra persoa, a cal debe apoiar de forma xeneralizada para a súa autonomía persoal.

3.2 As persoas maiores e o servizo de teleasistencia

É fundamental coñecer as características e necesidades das persoas maiores e como o servizo de teleasistencia pode axudar a mellorar a súa autonomía persoal, para iso comezaremos analizando as características e necesidades que presentan estas persoas.

A vellez é unha fase natural do proceso do desenvolvemento humano dentro do ciclo vital. O paso do tempo provoca nas persoas cambios a nivel psicolóxico, morfolóxico e funcional.

A **nivel físico** prodúcese cambios en:

- A aparencia física: perda do cabelo, anomalías posturais, diminución de estatura...
- A coordinación de movementos, aumentando o risco de caídas.
- Os órganos dos sentidos e do sistema nervioso.
- Aumentan as enfermidades cardiovasculares.
- O aparello respiratorio.
- O aparello dixestivo e o aparello xenital e urinario, diminuindo a capacidade funcional dalgúns órganos e da musculatura.
- A produción de hormonas.
- A resposta inmunitaria, polo que a persoa corre maior risco de padecer infeccións.

A **nivel psicolóxico** danse cambios en:

- A redución do número de neuronas.
- A velocidade das conexións cerebrais.
- A capacidade de aprendizaxe e de resolución de problemas complexos.

Estes cambios non se dan en todas a persoa por igual, senón que van depender da historia persoal e dos mecanismos de adaptación que esta desenvólvese.

O envellecemento trae consigo en ocasións, o deterioro de capacidades físicas e intelectuais que dan lugar a determinadas enfermidades; hai factores xenéticos e ambientais que inflúen no desenvolvemento ou non de certas enfermidades. É importante que recoñezas as **características do envellecemento e as enfermidades asociadas**, axudarache a entender mellor a situación na que se atopa a persoa á que debes asistir a través do servizo de teleasistencia.

3.2.1 O Alzheimer

É a enfermidade dexenerativa máis frecuente e importante no cerebro. A evolución desta demencia realízase nun prazo de cinco anos aproximadamente. Esta e outras demencias como o Parkinson son enfermidades irreversibles.

Definición	Características
Esta demencia é unha alteración ou trastorno grave dexenerativo que afecta á persoa para levar a cabo as actividades da vida diaria. É debida	-Perda de memoria: adoitan perder a memoria a curto prazo e aos poucos van esquecendo tamén recordos. -Problemas de orientación moi relacionado ta-

á perda de neuronas no cerebro e vense afectadas, polo menos, dúas das seguintes esferas do coñecemento: memoria, linguaxe función viso-espacial, funcións executivas e condutas.	mén coa perda de memoria. -Dificultade para planificar e facer previsións. -Dificultade para realizar tarefas da vida diaria. -Trastorno do pensamento e dificultades na linguaxe. -Cambio no carácter. -Problemas de insomnio.
---	--

É importante que como Técnica en Atención a Persoas en Situación de Dependencia, domines as pautas a seguir para intervir en distintas situacións con estes usuarios, sempre que a persoa se atope na primeira fase da enfermidade.

Pautas a ter en conta por parte da técnica de teleasistencia:

- É importante que a persoa teña unha rutina.
- Debemos fomentar o autocuidado na medida do posible.
- Hai que procurar que manteñan as redes sociais.
- Para exercitar a memoria insistirémolles no emprego de calendarios, reloxos, lista de tarefas...
- Ser conscientes da progresividade da demencia para programar intervencións futuras.
- Revisar as medidas de seguridade no fogar.
- Ofrecerlles apoio emocional.
- Asegurarnos de que toman a medicación que lles corresponde.
- Dispor de informes médicos actualizados.

3.2.2 O accidente cerebro-vascular

Trátase dunha enfermidade vascular onde as arterias do cerebro se ven afectadas. Por diferentes motivos, as células cerebrais quedan sen osíxeno ou nutrientes do sangue e morren.

Características	Síntomas
Pódese manifestar de diferentes maneiras: parálise, déficit cognitivo, déficit da linguaxe, alteración emocional, dor, etc. Algúns dos factores de risco son: – A idade – Ser home – O estilo de vida – Os antecedentes familiares – A tensión arterial alta – O consumo de tabaco e alcol, entre outras.	Prodúcese de forma repentina os seguintes síntomas: -Entumecimento ou debilidade (normalmente dunha parte do corpo). -Confusión, problemas ao falar, etc. -Problemas de visión. -Problemas para andar, perda do equilibrio, etc. -Dor de cabeza.

En ocasións, pódese producir unha recuperación sen deixar danos demasiado importantes. Estes accidentes producen un grao ou outro de dependencia en función das secuelas que ori-

xinan. Por este motivo é importante recoñecer os seus síntomas, para que poidas intervir se fose necesario desde o servizo de teleasistencia, mobilizando os recursos sanitarios que se poidan requirir.

3.2.3 Hipertensión

Trátase dun incremento dela presión arterial. É moi común que apareza coa idade e é fácil de detectar cando os síntomas son evidentes, como ansiedade, mareos, fatiga, dores de cabeza, etc.

Cando a hipertensión é grave, a persoa adoita presentar confusión, distorsión da visión, náuseas e vómitos, dor de peito, respiración entrecortada, zunidos nos oídos, hemorraxia nasal e suor excesiva.

É fundamental que a persoa teña un tratamento individualizado e que como técnica do servizo de teleasistencia a coñezas, para que realices o seguimento adecuado da mesma.

3.2.4 Osteoporose

Adóitase diagnosticar cando a enfermidade está avanzada, xa que non ten síntomas visibles ao principio. A persoa que presenta esta enfermidade vai perdendo tecido óseo, o que fai que os ósos se volvan fráxiles. Isto adoita resultar moi perigoso coa idade. A asistencia que poida requirir unha persoa con esta enfermidade varía en función do grao de desenvolvemento que presente.

3.2.5 O servizo de teleasistencia nas persoas maiores

O servizo de teleasistencia adoita ser un complemento do servizo de axuda a domicilio para este colectivo. O máis común é que atopes as dúas prestacións entre as persoas maiores que viven soas.

A teleasistencia constitúe un elemento de seguridade e tranquilidade, sobre todo para as persoas maiores que viven soas ou pasan gran parte do día sen compañía e que, por ambas as razóns, son susceptibles de atoparse nunha situación de risco. Esta medida permite atrasar o ingreso nunha institución residencial. Actualmente estanse desenvolvendo novas utilidades do servizo, que van desde estendelo fose do domicilio e controlar determinadas constantes médicas (telemedicina), até desenvolver sistemas de seguridade na vivenda como a detección de incendios.

O servizo de teleasistencia permite que a persoa maior sexa atendida dunha forma integral e personalizada, tendo en conta as súas características, necesidades e, en moitas ocasións, atendendo á fase da enfermidade na que se atopa.

As **principais actuacións** do servizo de teleasistencia serán:

- Ofrecer atención inmediata ante calquera tipo de incidente ou necesidade como accidentes domésticos, emerxencias sanitarias, solicitude de información, etc.
- Mostrar apoio emocional e evitar o illamento persoal e social.
- Informar sobre outros recursos sociais (axudas públicas, recursos e servizos municipais, asociacións da contorna, programas formativos, etc.)
- Mellorar a seguridade no fogar a través de dispositivos automáticos (detectores de gases, de incendios, inundacións, control de presenza, etc)

As intervencións que se realicen deben adaptarse á fase da enfermidade na que se atope a persoa maior. Conforme vaia avanzando a enfermidade, as actuacións que se fagan desde o servizo deben ir encamiñadas a evitar accidentes domésticos, mentres que en estadios máis avanzados, as actuacións van encamiñadas ao apoio instrumental e emocional dos coidadores informais.

3.3 As persoas con capacidades diversas e o servizo de teleasistencia

O servizo de teleasistencia pretende mellorar a calidade de vida das persoas con capacidades diversas. Para que este servizo sexa de calidade é fundamental que aprendas aspectos relacionados cos tipos e apoios que requiren estas persoas.

3.3.1 Tipos de diversidade

As persoas con capacidades diversas constitúen un colectivo heteroxéneo, con distintas deficiencias e con graos diferentes de severidade nas súas limitacións. Aínda existindo unha gran variedade, todas estas persoas teñen en común que demandaron algún tipo de apoio para vivir dignamente ou para participar en igualdade de condicións na vida económica, social e cultural da súa comunidade xa sexa de forma puntual ou de forma intensiva ao longo da súa vida.

Existen capacidades diversidade de diferentes tipos: físicas, sensoriais, intelectuais e/ou mentais.

- **Diversidade funcional física.** Trastorno motor ou alteración por mor dun deficiente funcionamento do sistema nervioso central, muscular ou óseo que dificulta ou imposibilita a mobilidade dunha ou varias partes do corpo.
- **Diversidade funcional sensorial e da comunicación.** Limitacións relacionadas cos órganos da visión e a audición. Algúns exemplos son: xordeira, cegueira, hipoacusia, deficiencia visual, etc.
- **Diversidade psíquica.** Pode ser á súa vez de dous tipos:
 - **Diversidade intelectual:** limitacións na capacidade de adquisición das funcións mentais superiores (intelixencia, linguaxe, aprendizaxe, entre outros), así como das funcións motoras. Algúns exemplos desta discapacidade poden ser: atraso mental, síndrome de Down, parálise cerebral, etc.
 - **Discapacidade mental:** trátase de persoas cun trastorno mental grave. Adoitan ser trastornos psiquiátricos que levan unha deterioración en aspectos fundamentais da persoa. Algúns exemplos que podemos atopar son: Psicoses, esquizofrenia, trastorno bipolar, depresión, etc.

3.3.1.1 Os apoios necesarios

Segundo o grao e nivel de dependencia que presenten as persoas con discapacidade, así serán as necesidades de apoio que estas reclamen. É importante que as coñezas co fin de poder efectuar unha intervención profesional adecuada ás súas necesidades evitando a sobreprotección.

Apoio Diversidade	Físico	Psicológico	Social
Física	Axudas técnicas Eliminación de barreiras arquitectónicas	Boa comunicación Grupos de apoio	Ampliar entornos adaptados Promoción da autonomía Evitar a sobreprotección
Sensorial e do Neurodesenvolvemento	Axudas técnicas para os desprazamentos (cegueira)	Grupos de apoio Terapia	Apoios centrados na comunicación e estruturación de tarefas Lectura de beizos Comunicación non verbal
Psíquica (intelectual E mental)	Axudas técnicas Acompañamento nos desprazamentos	Grupos de apoio Desenvolvemento de habilidades sociais Autocoidado	Promoción da autonomía Evitar a sobreprotección Uso dos recursos comunitarios

3.3.2 O servizo de teleasistencia e as persoas con capacidades diversas

O servizo de teleasistencia para persoas con discapacidade permite que estas entren en contacto verbal cun centro de atención especializada mediante os recursos técnicos necesarios.

Dito servizo ten como **obxectivos**:

- Favorecer a permanencia na súa contorna da persoa con discapacidade, evitando así situacións de desarraigamento e o ingreso en institucións residenciais.
- Manter o maior grao posible de autonomía da persoa dependente.
- Ofrecer atención rápida ante situacións de emerxencia.
- Favorecer a seguridade no domicilio.
- Proporcionar tranquilidade á persoa con discapacidade e á súa familia.

Algunhas das **prestacións** que ofrece o servizo de teleasistencia son, entre outras:

- Unha atención inmediata e personalizada durante as 24 horas do día.
- Un seguimento e contacto diario coa persoa discapacitada.
- Información sobre a solicitude de recursos comunitarios e especializados.
- Mobilización destes en caso de emerxencia.

3.4 A promoción da autonomía persoal

Favorecer a autonomía é contribuír a que a persoa senta feliz, e esta felicidade conséguese valorando a súa opinión, escoitándoa, contando con ela. Non se debe esixir á persoa que realice actividades que non poida; trátase de estimulala sen presionala para que non senta incapacitada.

Algunhas das estratexias que podes utilizar no servizo de teleasistencia para favorecer a súa autonomía son encomendarlles tarefas sinxelas, cotiás, e despois revisar se as puideron

realizar. Con isto conseguimos:

- Mellorar a súa autoestima
- Exercitar a súa potencia mental
- Atrasar a perda de habilidades físicas.

Outras actuacións que podes levar a cabo son:

- Fomentar a comunicación (pedirlle a súa opinión, preguntar como se atopa, etc.).
- Revisar as rutinas que ten establecidas a persoa para favorecer a súa organización mental (horario, medicación, alimentación, actividades de lecer, etc.)
- Motivala a realizar actividades.
- Procurarlle un ambiente seguro.
- Axudar só no necesario (darlle responsabilidades, etc.).
- Cando unha persoa dependente pon obxeccións ás formulacións que como técnico poidas facerlle en relación á súa autonomía persoal, debes actuar tendo en conta estas premisas:
- Utilizar frases nas que mostremos que confiamos nas súas posibilidades, *como sei que podes facelo*, etc.
- Expor as actividades como retos, por exemplo: *veña, imos ver o que podes facer, tén-tao, eu axúdote, estou aquí para apoiarte*, etc.
- Evita discutir coa persoa; é mellor deixar pasar o tempo e volver tentalo noutro momento cando a situación sexa máis favorable.

A perda de determinada capacidade non significa que a persoa non poida escoller ou decidir certos aspectos da súa vida. É importante non esquecer isto para evitar que a persoa se sinta útil.

3.5 Requisitos e trámites. A confidencialidade dos datos e o dereito á intimidade das persoas usuarias

O servizo de teleasistencia, como viches até agora, permite a permanencia das persoas en situación de dependencia no seu medio habitual, favorecendo o contacto coa súa contorna, o que evita o desarraigamento e asegura unha intervención inmediata dos diferentes servizos (sanitarios, sociais, etc.) se fose necesaria.

Este servizo está destinado a persoas maiores e persoas con discapacidade; en definitiva, a persoas en situación de dependencia que viven soas permanentemente ou durante unha gran parte do día, aínda que convivan con outras persoas.

Mediante este servizo de teleasistencia, aínda que é un servizo público ofrecido desde a Rede de Servizos Sociais de todas as comunidades autónomas, tamén se pode contratar a empresas privadas especializadas neste sector sen que se deban cumprir os requisitos sociais que se esixen desde as entidades públicas.

É importante lembrar cales son os **requisitos** que deben cumprir as persoas que queiran solicitar este servizo:

- Persoas maiores de sesenta e cinco anos ou con algún tipo de discapacidade.
- Atoparse en situación de risco psicosocial ou físico.
- Non padecer trastornos mentais graves, incluídas as demencias senís.
- Non padecer carencias importantes de audición e/ou expresión oral.
- Dispor no domicilio de liña telefónica e de subministración de luz.

A utilización dos dispositivos do sistema de teleasistencia, aínda que é sinxela, require un certo nivel de comprensión, por iso quedan exentas do mesmas persoas con carencias importantes. O sistema utiliza a comunicación verbal entre usuario-centro de atención, polo que debemos asegurarnos de que as persoas non presenten carencias auditivas e/ou de expresión oral, existindo para estes casos programas e solucións técnicas específicas.

As persoas usuarias deben ter cubertas as súas necesidades básicas de vivenda, alimentación e hixiene persoal e do domicilio. O servizo de teleasistencia domiciliario só cubrirá **situacións de emerxencia ou puntuais e nunca de forma continuada**.

Se fose necesario, poderías orientar á persoa dependente para que solicitase tamén o servizo de axuda a domicilio, xa que normalmente estas dúas prestacións básicas d elos servizos sociais comunitarios adoitan complementarse.

Ademais dos requisitos explicados anteriormente, o servizo de teleasistencia domiciliaria está destinado, prioritariamente, ás persoas dependentes que se atopan nalgunha das seguintes situacións:

- Viven soas ou pasan gran parte do día sen compañía.
- Teñen temor e angustia motivada polo illamento ou desarraigamento social.
- Presentan unha situación de risco por ter idade avanzada, discapacidade ou enfermidade.
- Presentan escasos recursos económicos.

3.5.1 Trámites para solicitar o servizo de teleasistencia

Debes familiarizarte cos trámites que deben realizar as persoas que desexan solicitar este servizo, porque podes atoparte nalgunha situación na que a túa intervención como técnica vaia encamiñada ao acompañamento e orientación da persoa neste procedemento.

Para solicitar este servizo, as persoas interesadas deben dirixirse aos servizos sociais comunitarios da súa localidade de residencia naqueles municipios onde se presta o servizo de teleasistencia domiciliaria a través do convenio de colaboración as súas crito co IMSERSO e a FEMP.

O equipo de profesionais dos servizos sociais comunitarios valora o grao e nivel de dependencia, e propón a posibilidade de recibir o servizo de teleasistencia domiciliaria. Para iso, devandito equipo realiza un Programa Individual de Atención onde se recolle información relevante da persoa solicitante, como: datos persoais, certificado de minusvalía, informe médico coa súa historia clínica, etc.

Unha vez inscrita a persoa no servizo de teleasistencia, os técnicos deben recoller información de interese para poder levar o seguimento persoal telefónico. A continuación ofrecemos un **modelo de ficha de rexistro de datos**:

1. PERSOAIS

TITULAR:

NOME E APELIDOS:

DATA DE NACEMENTO:

H/M:

OBSERVACIÓNS:

TIPO DE USUARIA:

Persoa con diversidade

Persoa maior

Enferma crónica

DATA DE ALTA NO SERVIZO:

2. VIVENDA

ENDEREZO COMPLETO:

TIPO DE VIVENDA:

Edificio de veciñanza

Unifamiliar

Unifamiliar illada

Unifamiliar illada rural

Piso tutelado

ACCESO DE EMERXENCIAS:

ACCESO DISCAPACITADAS:

PORTEIRO AUTOMÁTICO:

LOCALIZACIÓN DA CHAVE DO GAS:

ELECTRICIDADE: Voltaxe: Empresa:

AUGA:

LOCALIZACIÓN DA CHAVE DA AGUA:

3. SANITARIOS

NOME:

Nº DE AFILIACIÓN:

TITULAR:

BENEFICIARIO:

CENTROS SANITARIOS (ambulatorio, centro de saúde, hospital):

NOME:

DIRECCIÓN:

LOCALIDADE:

TFNO. CONSULTA:

TFNO. URXENCIAS:

DISTANCIA:

4. CONTACTOS

DATOS PERSOAIS:

NOME:

RELACIÓN: TEN CHAVES: SI_ NON_

DOMICILIO:

LOCALIDADE:

HORARIO DE LOCALIZACIÓN:

DESDE: ATA:

DISTANCIA AO DOMICILIO DA USUARIA (minutos):

DATOS LABORAIS:

EMPRESA:

DIRECCIÓN:

LOCALIDADE:

LOCALIZACIÓN NO TRABALLO:

DESDE: ATA:

5. RECURSOS DA LOCALIDADE

TELÉFONO DA POLICIA LOCAL:

TELÉFONO DA GARDIA CIVIL:

TELÉFONO DO CUERPO DE BOMBEIROS:

TELÉFONO DO SERVIZO DE PROTECCIÓN CIVIL:

TELÉFONO DO CORPO DE POLICÍA NACIONAL:

OUTROS:

6. DATOS RELACIONADOS COA SAUDE

ESTADO PSÍQUICO:

ESTADO FÍSICO:

CARACTERÍSTICAS SENSORIAIS:

MEDICACIÓN E POSOLOXÍA:

3.5.2 A confidencialidade dos datos e o dereito á intimidade.

A confidencialidade dos datos persoais da persoa usuaria do servizo de teleasistencia e o respecto á súa intimidade constitúen un dereito fundamental estreitamente relacionado coa dignidade da persoa.

Neste sentido debes actuar como profesional, evitando divulgar información das persoas coas que traballas, xa que existe, ademais dunhas razóns éticas, unha normativa estatal que pretende velar por dita normativa, xa que será en todo momento o teu marco de actuación.

1. Constitución Española, art. 18.1, onde se recolle de forma expresa o dereito á intimidade.
2. Lei Orgánica de 15/1999, de 13 de decembro, de protección de datos de carácter persoal, a cal pretende garantir e protexer, no tocante ao tratamento dos datos persoais, as liberdades públicas e os dereitos fundamentais das persoas físicas, e especialmente da súa honra e intimidade persoal e familiar.
3. Lei Orgánica 3/2018, de 5 de decembro, de Protección de Datos Persoais e garantía dos dereitos dixitais. A este respecto establécense penas para a vulneración de dereitos no ámbito dixital.

As razóns éticas concrétanse na non divulgación do que se sabe a través de informes, conversacións, observación, etc., das persoas coas que traballas.

Debes ser consciente de que para poder realizar ben o teu traballo é imprescindible que coides e manteñas esta confidencialidade, xa que, para entender mellor á persoa é fundamental crear unha relación de confianza con ela e ofrecerlle o apoio emocional que as persoas en situación de dependencia necesitan.



Podes consultar as normas do código [electrónico de Protección de Datos de Carácter Personal](#)

4. Avaliación

Criterios de avaliación seleccionados para esta actividade	Evidencia de aprendizaxe	Instrumento de avaliación	Peso na cualificación da UD
CA1.1 Descríbense as características, as funcións e a estrutura do servizo deteleasistencia.	Cuestionario	PE.1 - Cuestionario CaracterísticasTeleasistencia	20%
CA1.2 Organizouse o espazo físico da persoa operadora con criterios de limpeza, orde e prevención de riscos.	Caso resolto	OU.1 - Suposto Posto de traballo	10%
CA1.3 Descríbense as normas de hixiene, ergonomía e comunicación que prevén riscos sobre a saúde de cada profesional.	Cuestionario	PE.2 - Cuestionario Organización do posto	20%
CA1.4 Argumentouse a necesidade de seguir os protocolos establecidos para mellorar a calidade do servizo en cada quenda.	Caso resolto	OU.2 - Suposto Posto de traballo	10%
CA1.5 Utilizáronse aplicacións informáticas e ferramentas telemáticas propias do servizo deteleasistencia.	Caso resolto	LC.1 - Suposto Práctico Ficha Usuario	10%
CA1.6 Comprobáronse os terminais e os dispositivos auxiliares dos servizos deteleasistencia.	Caso resolto	TO.1 - Caso práctico terminais	10%
CA1.7 Descríbense as continxencias máis habituais no uso das ferramentas telemáticas.	Cuestionario	PE.3 - Cuestionario CaracterísticasTeleasistencia	10%
CA1.8 Xustificouse a importancia de garantir a confidencialidade da información e o dereito á intimidade das persoas.	Caso resolto	OU.3 - Suposto práctico Confidencialidade	10%