

Teleasistencia Castilla y León

¿Qué es la teleasistencia?

La teleasistencia es un servicio de la Junta de Castilla y León que le permite pedir auxilio de una manera fácil y rápida a través de un botón de alarma, en caso de que tenga una emergencia en su vivienda.

Además, gracias a las nuevas tecnologías, y si así lo desea, el servicio puede darle apoyos a través del teléfono, en aspectos que considere importantes en su vida, recordarle citas médicas, etc.

¿En qué puede ayudarme el servicio de teleasistencia?

Se trata de un servicio que, ante una situación de emergencia y utilizando diferentes tecnologías instaladas en su domicilio, asegura una intervención inmediata, activando los recursos que sean necesarios (avisar a una persona de contacto, llamar al 112...).

Actualmente se han incorporado nuevos servicios que incluyen diferentes dispositivos de alarma (ante incendio, inundación, caídas...), y servicios con los que se trabajan diferentes objetivos establecidos por la persona usuaria (con ayuda de un profesional) a través de contactos telefónicos.

La teleasistencia también puede incluir un servicio que le ayude a gestionar citas médicas (pedir cita, modificarla, cancelarla, recordatorio...).

¿Tengo que pagar por el servicio de teleasistencia?

No. La teleasistencia ya es gratuita desde el pasado 22 de diciembre de 2020, fecha en que la Junta de Castilla y León asumió la competencia para gestionar la teleasistencia en nuestra Comunidad Autónoma. El servicio incluye la instalación de los aparatos necesarios y sus gastos de funcionamiento, por lo que no tendrá que pagar nada.

¿Quién tiene derecho a recibir el servicio?

Todas las personas que necesiten un sistema de comunicación continuo para poder permanecer en su domicilio habitual, por causas de salud, dificultades en su autonomía personal o riesgo de padecerlas, riesgo de aislamiento social u otras necesidades análogas.

Las personas mayores de 80 años y las personas que tienen reconocimiento de situación de dependencia tienen derecho a recibir el servicio en todo caso.

¿Qué servicios puedo recibir dentro de la prestación de teleasistencia?

Todos los usuarios de la prestación tienen incluida la teleasistencia básica, con atención permanente a situaciones de emergencia y de necesidad social en el domicilio, comunicaciones de seguimiento y cortesía como la felicitación de cumpleaños, y la posibilidad de custodia de las llaves del domicilio por parte de la entidad prestadora o por parte de personas del entorno socio familiar más cercano.

Además, los profesionales preparados evaluarán sus circunstancias y las condiciones de la vivienda, y si lo necesita podrá disponer de teleasistencia móvil y de sensores y detectores domiciliarios que van a permitir prevenir y atender situaciones de riesgo en el hogar. Por ejemplo, mediante detectores de humo, de gas, de inundación, sensores de presencia, de apertura de puertas o detectores de caídas.

También hay servicios de atención proactiva que mejoran la atención y el apoyo que reciben las personas en sus propios domicilios; personalizando la atención, en función de las necesidades y circunstancias de cada persona, a través de un teleoperador/a de referencia. Con estos servicios, la teleasistencia hace un seguimiento de la situación de la persona y se presta apoyo al dependiente y a su cuidador/a, y ante procesos de duelo, ante situaciones de soledad y aislamiento, prevención de situaciones especiales de riesgo, y en procesos de convalecencia y rehabilitación.

¿Dónde puedo solicitar el servicio?

Para solicitar el servicio deberá acudir a su Centro de Acción Social (CEAS) más cercano, donde le entregarán la solicitud correspondiente y le informarán de la documentación necesaria.

¿Cuál es el procedimiento para disponer de la teleasistencia?

Una vez que presente la solicitud, su coordinador de caso del CEAS se pondrá en contacto con usted para aportarle información y ayudarle a establecer los servicios que desea recibir en función de sus necesidades.

Posteriormente se pondrá en contacto con usted la entidad prestadora del servicio para acordar la fecha de la entrevista en el domicilio, para instalar los dispositivos necesarios y enseñarle a utilizarlos.

¿Es necesario tener línea de teléfono fijo para poder recibir el servicio?

No. Actualmente hay dispositivos que permiten prestar el servicio sin necesidad de utilizar línea de teléfono fijo.

¿La teleasistencia sólo atiende a situaciones que se producen dentro del domicilio?

No. Si usted sale habitualmente del domicilio, especialmente en entornos no seguros, la teleasistencia móvil podrá detectar situaciones de riesgo o emergencia, facilitando el contacto y proporcionando su geolocalización en caso de necesidad de intervención profesional.

Si tiene el servicio de teleasistencia móvil es muy importante que lleve siempre el dispositivo consigo. Así podrá activar la alarma en una situación de peligro o riesgo, para poder ser atendido si es necesario.

¿Puede recibir el servicio una persona con pérdida de audición o sordera?

Sí. Actualmente existen medios de comunicación alternativos a la comunicación oral, que le van a permitir disponer de teleasistencia, con las adaptaciones necesarias.

¿Puede una persona con deterioro cognitivo inicial recibir el servicio de teleasistencia sin necesidad de disponer de una persona que maneje el dispositivo?

Sí. El servicio dispone de programas adaptados para las personas que se encuentren en esta situación (por ejemplo, dificultades de comprensión o fallos de memoria).

Además, puede ser conveniente que desde el servicio de teleasistencia se le presten apoyos relacionados con su autonomía, o información sobre productos de apoyo, adaptación del entorno, mejora de cuidado, etc., para ayudar a que la vida de la persona sea plena y significativa.

¿Puedo recibir el servicio de Gestión de citas médicas si tengo cuidadores/as o personas que se encargan de mi cuidado?

Sí. Con este servicio de teleasistencia avanzada la empresa prestadora se puede encargar de pedir su cita médica, modificarla, cancelarla, o llamarle para recordarle la cita, aunque tenga otras personas que le ayuden en su cuidado.

¿Puedo tener la teleasistencia en varios domicilios?

La teleasistencia se presta en su domicilio principal o habitual. Normalmente las llamadas desde la central de atención se realizan al teléfono del domicilio, y por lo tanto en esos casos, si está fuera del domicilio, no podrá establecerse comunicación para seguimiento, recordatorio de citas, atención proactiva, etc.

Con carácter general no podremos activar otra prestación de teleasistencia para estancias temporales en segundas residencias o periodos en que se encuentre en otro domicilio, porque en su Proyecto Individualizado de Intervención se ha personalizado la atención de acuerdo con las circunstancias de la vivienda, del entorno y de los apoyos con los que cuente en ese domicilio habitual.

Si convivo con una persona que ya tiene el servicio de teleasistencia, ¿es conveniente que lo solicite yo también? ¿Podemos tener la teleasistencia ambos?

Sí. Cuando las dos personas necesiten atención es importante que ambos reciban el servicio para que la entidad pueda prestar a cada uno los apoyos que requiera. El servicio de teleasistencia es personal y se basa en el modelo de atención centrada en la persona desarrollado por la Junta de Castilla y León.

Y lo mismo si son más de dos personas en el domicilio las que necesitan atención. Todos ellos pueden ser usuarios de la teleasistencia.

¿Es obligatorio tener personas de contacto?

No. Si usted cuenta con personas de su confianza y que quieran actuar como personas de contacto ante situaciones de emergencia, el servicio de teleasistencia se pondrá en contacto con ellas en estos casos, y podrá informarles si le ocurre algo. En caso contrario, usted recibirá de todas formas el apoyo profesional del personal de la empresa prestadora.

¿Es obligatorio dejar las llaves de mi casa?

No. El uso de llaves en este servicio está asociado a situaciones de emergencia en las que la persona usuaria no pueda abrir la puerta por sí misma, y es necesario que determinados profesionales (112, policía, bomberos...) accedan al domicilio.

Si dispone de personas de confianza en un entorno cercano, como familiares o vecinos, es conveniente que éstas dispongan de llaves del domicilio, para facilitar el acceso al domicilio en caso de necesidad.

También podrá proporcionar las llaves a la entidad prestadora del servicio, que las custodiará de manera segura. En este caso se garantizará el buen uso de las llaves por parte de la empresa.

No obstante, no es obligatorio que facilite sus llaves. Recibirá los demás servicios propios de la teleasistencia con normalidad.

En resumen, ¿a qué me puede ayudar el servicio de teleasistencia?

Con la intención de que pueda permanecer en su domicilio habitual, la teleasistencia le puede ayudar a:

- ✓ Ganar tranquilidad y seguridad; en caso de que tenga una emergencia en su vivienda, le permite pedir auxilio de una manera fácil y rápida a través de un botón de alarma.
- ✓ También a facilitarle aquellos aspectos que considere importantes en su vida como pedir y recordarle las citas médicas.
- ✓ Como apoyo para las personas dependientes, la teleasistencia también puede realizar un seguimiento personalizado con llamadas de un Teleoperador/a de referencia que puede ayudar a las personas dependientes a mejorar la accesibilidad de su vivienda, darle recomendaciones sobre su atención y cuidados o facilitarle contenidos para mejorar su bienestar, y también a los usuarios cuando se encuentren ante procesos de duelo, ante situaciones de soledad y aislamiento, para prevención de situaciones especiales de riesgo, y también en procesos de convalecencia y rehabilitación.