

ÍNDICE

UNIDAD 1: La teleasistencia	2
ACTIVIDADES-PÁG. 13	2
ACTIVIDADES-PÁG. 17	3
ACTIVIDADES-PÁG. 21	4
ACTIVIDADES FINALES-INDIVIDUALES PÁG. 22	5
ACTIVIDADES FINALES-GRUPALES PÁG. 22	6
ACTIVIDADES FINALES-ENTRA EN INTERNET PÁG. 23.....	7
EVALÚA TUS CONOCIMIENTOS-PÁG. 24	8
PRÁCTICA PROFESIONAL 1-PÁG. 25	10
PRÁCTICA PROFESIONAL 2-PÁG. 26	10

UNIDAD 1: La teleasistencia

ACTIVIDADES-PÁG. 13

- 1. Escribe una lista de los beneficios emocionales que supones proporciona el servicio de teleasistencia al usuario.**

Respuesta abierta, cada alumno expresará todas aquellas sensaciones y sentimientos que crea que tiene un usuario del servicio de teleasistencia respecto a la conservación de su autonomía y permanencia en el domicilio habitual.

- 2. Consulta en internet las estadísticas sobre el aumento de población envejecida en los últimos años.**

Respuesta abierta, cada alumno indagará/investigará en internet los datos solicitados. Las fuentes pueden ser varias pero los resultados obtenidos serán parecidos.

- 3. Realizad por parejas un trabajo de campo. Vais a entrevistar en sus domicilios a personas mayores conocidas, para saber cuáles son los problemas más comunes que encuentran en su hogar a la hora de llevar a cabo las actividades de vida cotidiana. Posteriormente se realizará una puesta en común en clase.**

Respuesta abierta, cada pareja de alumnos llevara a cabo el trabajo de investigación y después se comentarán en clase los resultados para conocer distintas opiniones de personas mayores.

- 4. Cuando un usuario se pone en contacto con el servicio de teleasistencia, ¿qué datos conoce a primera vista el personal que le atiende?**

Cuando un usuario se pone en contacto con el servicio de teleasistencia a través del intercomunicador, la persona que recibe la llamada, tiene acceso a una ficha identificativa, en la que puede conocer a golpe de vista su historial médico, si está tomando algún tratamiento, datos familiares por si necesita ponerse en contacto con ellos, algunas personas que viven a su alrededor, los centros médicos y urgencias más cercanos a su domicilio, etc.

- 5. ¿Qué servicios mínimos suele prestar una empresa de teleasistencia?**

1. Conversación ante situaciones de soledad.
2. Recordatorio de medicación y avisos (agenda).
3. Seguimiento personalizado.
4. Información a familiares ante sucesos o incidentes de cierta relevancia o gravedad.
5. Servicio de apoyo y orientación.
6. Asistencia permanente ante situaciones de urgencia

- 6. ¿Por qué tipos de alarmas se alertan los servicios pasivos de teleasistencia?**

Respuesta abierta, el alumnado enumerará aquellas situaciones que respondan a la actividad planteada, relacionados con incendios, accidentes, problemas eléctricos o mecánicos, etc. Los sistemas pasivos

periféricos son los sensores y elementos de domótica que activan alarmas que se lanzan cuando el usuario no realiza una función durante un cierto periodo de tiempo. Funcionan por sensores y elementos de domótica y también alertan sobre emergencias: fuego, humos, fuga de gas, hurto o intrusión...

ACTIVIDADES-PÁG. 17

7. ¿Qué líneas de gestión crees que define un servicio completo en una empresa de teleasistencia?

1. Gestión de los riesgos ocasionados en los domicilios.
2. Atender las situaciones de emergencia que se generen.
3. Seguimiento y control del estado de salud de los usuarios.
4. Compañía y atención psicosocial.
5. Especial atención en épocas de temperaturas extremas.
6. Ayuda en la gestión de trámites administrativos.
7. Gestión de la agenda de los usuarios (recordatorios personalizados).
8. Asesoramiento sobre temas sociales, sanitarios, ocio, etc.
9. Movilización de servicios de urgencia públicos y privados.
10. Otros.

8. Elabora un listado de los servicios que cubren las unidades móviles de teleasistencia.

- Asistencia 24 h al día y 365 días al año en caso de emergencias.
- Accidentes en el hogar.
- Primeros auxilios.
- Custodia de llaves.
- Compañía en caso de soledad.
- Acompañamiento y aseo.
- Recogida y entrega de comida y medicamentos.

9. Escribe dos ejemplos de:

- **Detectores de seguridad:** para detectar humo, fuego, monóxido de carbono, gas, caída, apertura de frigorífico y detector de pasividad/movilidad.
- **Detectores funcionales:** sensor de ocupación de cama o sillón, detector de enuresis y detector de convulsiones.
- **Dispositivos de compañía:** tales como video asistencia aproximada al usuario con el personal teleoperador.

10. Elabora un listado de aquellas opciones de la domótica que pueden ayudar a un usuario de Teleasistencia a mejorar su vida.

Respuesta abierta, cada alumno investigará aquellas opciones que considere oportuno incluir dentro de este apartado y que mejoren la calidad de vida del usuario.

ACTIVIDADES-PÁG. 21

11. Realiza un esquema con los sistemas actuales más frecuentes en el mercado para atención a personas dependientes.

SISTEMAS ACTUALES PARA PERSONAS DEPENDIENTES	
Servicio/sistema de teleasistencia básica	<ul style="list-style-type: none"> • Unidad de consola o terminal fijo. • Unidad de control remoto o inalámbrico.
Servicio/sistema teleasistencia avanzada	<ul style="list-style-type: none"> • Detección de actividad. • Detección de actividad/pasividad • Detección de caídas. • Otros sistemas de detección (humo, gas, mensajes de voz...)
Servicio/sistema de telasistencia por GPS	<ul style="list-style-type: none"> • Botón de Socorro y sistema GPS • Tarjeta, dispositivo autónomo que calcula la posición por GPS • Localizadores personales (receptor GPS, modem GSM/GPRS y un acelerómetro 3D)

12. Realizad un trabajo de investigación por grupos, en el que comprobéis las distintas empresas de teleasistencia que operan en vuestro entorno y en ellas, los diversos servicios o sistemas que utilizan y cuáles de ellos están relacionados con los observados en la unidad.

Respuesta abierta, el grupo o clase se organizará por grupos para hacer la investigación propuesta en la actividad y posteriormente se debatirá en clase.

Por ejemplo

Servicio/Sistema Teleasistencia	<ul style="list-style-type: none"> • ALARES Siempre Contigo • Sistema de Andalucía • ASISPA • CRUZ ROJA • EULEN • LifeLine (Philips) • MAPFRE • PERSONALIA • SERGESA
--	---

Servicio/sistema Localización	<ul style="list-style-type: none"> • Aerotel GeoSkeeper • Alares N-Card • Ben • People TrackUSA
Servicio/sistema Detección Actividad	<ul style="list-style-type: none"> • Tunstall • Vivago Wristcare • M-11

13. Llevad a cabo por parejas un sondeo de diez empresas de teleasistencia y comprobad que sistema de los estudiados en la unidad es el más utilizado entre ellas.

Respuesta abierta y comprobable en la muestra obtenida por cada pareja.

14. Observa los sistemas de detección de actividad propuestos en la unidad y elabora una lista de situaciones en las que pueden ser útiles y por qué pueden serlo.

Respuesta abierta.

ACTIVIDADES FINALES-INDIVIDUALES PÁG. 22

1. La teleasistencia es uno de los servicios que forman parte de la ayuda a domicilio. Investiga en internet o en alguna empresa cercana a tu vivienda que lleve a cabo este servicio para conocer las distintas actividades que cubren.

Respuesta abierta. De forma individual, el alumnado deberá investigar la oferta del servicio que existe en sus alrededores y compartirlo con el resto de grupo/clase en una puesta en común.

2. Investiga en tu entorno familiar o de conocidos si alguno de ellos es usuario de un servicio de teleasistencia. Elabora un informe que recoja la siguiente información:

Respuesta abierta. El alumnado deberá investigar posibles usuarios de teleasistencia de su entorno, elaborando la siguiente información:

- **Prestaciones concertadas:** gestiones contratadas con el servicio de teleasistencia.
- **Calidad del servicio:** opinión personal respecto a la calidad del servicio que reciben en base a lo que inicialmente se firmó en su contrato y le aseguraron en la entrevista inicial.
- **Emergencias atendidas y con qué efectividad:** posibles llamadas de emergencia que hayan tenido que realizar al centro de atención y la eficacia con que se respondió a ella desde el mismo.
- **Sentimiento del usuario hacia el servicio:** opinión personal del usuario al referirse a este servicio.... Sensaciones que tiene al tenerlo contratado y lo que le faltaría de no tenerlo.
- **Otros:** observaciones a destacar del trabajo de campo.

3. Echa mano de tu imaginación y creatividad y fabrica con materiales diversos los siguientes objetos:

- **Un aparato/teléfono de comunicación del usuario con el centro de atención.**

- Un colgante con su pulsador para el usuario.
- Un brazalete-muñequera con su pulsador para el usuario.

Respuesta abierta a la creatividad e imaginación del alumnado en la fabricación de estos objetos, teniendo en cuenta las especificaciones y características vistas en la unidad.

ACTIVIDADES FINALES-GRUPALES PÁG. 22

4. Con esta unidad hemos empezado a dar pinceladas por el mundo de la teleasistencia, sin embargo, poco a poco iremos conociendo más en profundidad como se desarrolla este servicio, que os sorprenderá en más de una ocasión.

El servicio de teleasistencia, como habéis podido comprobar, es un servicio bastante amplio y cada vez, se podría decir, que más completo. Sin embargo, no todas las empresas que ofrecen este servicio, ofrecen las mismas prestaciones y evidentemente, no todas las empresas tienen el mismo nivel de calidad.

La actividad que os proponemos es la siguiente:

1ª Parte

Teniendo en cuenta que es un mundo desconocido para vosotros, con el fin de que podáis entender las siguientes unidades de este proyecto, debéis investigar qué empresas ofrecen Teleasistencia en vuestro entorno y visitarlas para conocer desde dentro su funcionamiento.

Para ello, una vez hecha la investigación, vuestro profesor se pondrá en contacto con ellos para organizar la visita.

En las instalaciones debéis recoger información de:

1. Grupo de personas que trabajan allí y cómo distribuyen su horario
2. Tipo de atención que prestan al usuario
3. Instalaciones, medios, equipos y unidades móviles de que disponen
4. Protocolo de atención al usuario que utilizan
5. Conocer de forma general el nivel de llamadas que atienden
6. Investigar algunas anécdotas con cierta trascendencia para conocer hasta donde llega el servicio en la realidad del día a día.
7. Formas de acceso al empleo
8. Formación requerida para trabajar en la empresa en los distintos puestos que existen
9. Otros

Posteriormente se debatirá en clase la información obtenida y las sensaciones que se vivieron al conocer el servicio desde dentro.

Respuesta abierta. En esta primera se busca que el alumnado investigue en su entorno posibles empresas del servicio de teleasistencia, para concretar y asociar todos los contenidos observados en la unidad. Esta investigación va a suponer para ellos, un aprendizaje constructivista, en el que van a elaborar su propia interpretación de la información.

2ª Parte

En los datos recogidos sobre el horario del personal del servicio de teleasistencia, habéis podido observar que hace falta una buena organización y coordinación, ya que son muchas las personas y los turnos a cubrir son muy variados.

Observarás que hay distintos turnos, turnos en los que se refuerzan determinadas horas, turnos en los que el número de personas trabajando es muy diferente a los otros, turnos para festivos... y un largo etcétera que hace del servicio de teleasistencia, uno de los más completos y organizados.

En esta segunda parte se os pide que hagáis una reflexión del porqué de estas diferencias de turnos y números de personas, y lo comentéis en clase para entender su funcionamiento.

Esta segunda parte, como bien indica el enunciado, supondrá una reflexión del alcance de esta actuación dentro del servicio de teleasistencia y al mismo tiempo, entender la complejidad de la misma.

ACTIVIDADES FINALES-ENTRA EN INTERNET PÁG. 23

5. Busca alguna noticia en internet relacionada con algún usuario de teleasistencia y responde a las siguientes preguntas:

- Edad aproximada del usuario.
- Perfil del contratante del servicio.
- Motivo o noticia general de que trate el artículo.
- ¿Está satisfecho con el servicio que recibe?
- ¿Qué supone para este usuario el servicio de teleasistencia?
- Emocional o sentimentalmente, ¿cómo crees que se siente el usuario al respecto?

Nota: algunas de estas preguntas puede que no estén relacionadas directamente con el artículo que has seleccionado, no obstante, procura responderlas basándote en su perfil, en lo estudiado en la unidad didáctica y en lo que captes de la información contenida en el artículo.

Respuesta abierta. La línea de este manual del módulo de teleasistencia, tiene una finalidad evidentemente académica, sin embargo, buscamos al mismo tiempo el desarrollo personal que haga pensar al alumnado en los usuarios del servicio. Esta actividad intenta implicar al alumnado con la alfabetización emocional, dando un toque reflexivo y emotivo al resultado de la misma.

6. Localiza en la página web del IMSERSO el informe anual del año 2016 y realiza un resumen de todo lo relacionado con la teleasistencia que puedas encontrar (evolución del servicio, número de personas que lo tienen contratado por comunidades, provincias, nacional..., mejora de los servicios, diferencia de precios entre las distintas comunidades, etc.).

Respuesta abierta. El alumnado deberá investigar y localizar el documento reseñado en la página Web del IMSERSO y realizar un resumen de lo especificado.

7. Esta actividad grupal se va a basar en un trabajo de investigación en la red. Como habéis podido comprobar en los contenidos de la unidad didáctica, la teleasistencia es un servicio bastante completo que cubre ciertas necesidades de las personas dependientes, sin embargo, existe un amplio abanico de posibilidades para poder mejorar este sistema de protección.

Para este trabajo, formad grupos de cuatro e investigad en la red todo lo que encontréis sobre la telemedicina. Elaborad un dossier de información y, posteriormente, debatid en clase sobre la información que habéis obtenido.

Bajo esta denominación encontraréis toda una gama de servicios relacionados con las personas enfermas o con las enfermedades que pueden ser atendidas por esta vía y que complementan el servicio de teleasistencia que hemos visto.

Respuesta abierta a la capacidad de investigación del alumnado y a la colaboración entre los propios integrantes de cada grupo.

EVALÚA TUS CONOCIMIENTOS-PÁG. 24

1. Elige el enunciado correcto:

- a) Las personas mayores requieren una asistencia personal en la que sus enfermedades y la vejez se contemplen de una manera relacional, holística y económica en tiempo, recursos y fondos.
- b) Las personas mayores requieren una asistencia integral en la que la discapacidad, las enfermedades crónicas y el hecho de envejecer se contemplen de una manera relacional, holística y económica en tiempo, recursos y fondos.
- c) Las personas, sea cual sea su edad, requieren una asistencia sanitaria en la que la discapacidad y las enfermedades se contemplen de una manera relacional, holística y económica en tiempo, recursos y fondos.

b) Las personas mayores requieren una asistencia integral en la que la discapacidad, las enfermedades crónicas y el hecho de envejecer se contemplen de una manera relacional, holística y económica en tiempo, recursos y fondos.

2. La teleasistencia es un servicio que:

- a) Se desarrolla en el domicilio habitual del usuario evitando el desarraigo.
- b) Proporciona seguridad y mejora la calidad de vida del usuario.
- c) Las respuestas a y b son correctas.

c) Las respuestas a y b son correctas.

3. ¿Qué porcentaje de la población total se espera que representen las personas mayores para el 2020?

- a) El 18 %
- b) El 19 %
- c) El 20 %

b) El 19 %

4. Los servicios mínimos que ofrece una empresa de teleasistencia son:

- a) Llamadas para combatir la soledad, atención en grupos y recordatorio de medicinas.
- b) Asistencia permanente, servicio personalizado, información a familiares, atención ante la soledad, apoyo y orientación y recordatorio de medicación.
- c) Asistencia sanitaria, medicinas y apoyo a familiares.

b) Asistencia permanente, servicio personalizado, información a familiares, atención ante la soledad, apoyo y orientación y recordatorio de medicación.

5. ¿A quién va dirigido el servicio de teleasistencia?

- a) Personas mayores, discapacitadas y personas con aislamiento geográfico.
- b) Solo para personas mayores que son los beneficiarios del servicio.

c) Los discapacitados, que son quienes no tienen que pagar por este servicio.

a) Personas mayores, discapacitadas y personas con aislamiento geográfico.

6. ¿Qué tipos de servicios completa el servicio de teleasistencia?

a) Visitas, servicio técnico y mantenimiento y servicios con unidades móviles.

b) Recordatorios telefónicos.

c) Llamadas de compañía y recordatorios de medicinas.

a) Visitas, servicio técnico y mantenimiento y servicios con unidades móviles.

7. Además de los sistemas de teleasistencia, ¿qué otros sistemas de ayuda existen para el usuario?

a) De localización.

b) De detección de actividad.

c) Las respuestas a y b son correctas.

c) Las respuestas a y b son correctas.

8. ¿Cuál es tradicionalmente la funcionalidad del servicio de teleasistencia?

a) La persona mayor lleva un dispositivo que, al pulsarlo, emite una señal que recibe el centro de atención y genera su respuesta correspondiente.

b) El hecho de que un teleoperador, al escuchar al usuario, haga que tome la solución más pertinente en cada caso.

c) Las respuestas a y b son correctas.

c) Las respuestas a y b son correctas.

9. Si un usuario está demasiado lejos del aparato de teleasistencia, ¿qué podría ocurrir?

a) Los equipos poseen un altavoz para que el usuario pueda oírlo en cualquier parte del domicilio.

b) Sería imposible poder hacer la llamada y se llamaría a la policía.

c) El usuario debería acercarse al aparato para poder contestar.

a) Los equipos poseen un altavoz para que el usuario pueda oírlo en cualquier parte del domicilio.

10. ¿Qué días será atendido un usuario de teleasistencia?

a) Todos los días del año, excepto el mes de agosto por vacaciones de verano.

b) De las 8 de la mañana a las 24 h, de forma ininterrumpida, los 365 días del año.

c) Las 24 h del día los 365 días del año.

c) Las 24 h del día los 365 días del año.

PRÁCTICA PROFESIONAL 1-PÁG. 25

Para reflexionar

1. ¿Qué grado de soledad presentan los usuarios visitados?

La soledad es uno de las grandes necesidades a las que responde el servicio de teleasistencia. En este trabajo de campo, una de los aspectos a investigar, es el grado de soledad al que se enfrentan los usuarios visitados. Esta respuesta será abierta a la interpretación del alumnado visitante.

2. ¿Este servicio puede mejorar la calidad de vida de los usuarios? ¿En qué medida? Razona tu respuesta.

Respuesta abierta a interpretación del alumnado en función de la asimilación de los contenidos analizados en la unidad y lo observado en la visita de los usuarios.

3. ¿Algún usuario responde a perfiles distintos de los estudiados en la unidad?

El alumnado asociará los usuarios visitados a los perfiles analizados en la unidad.

4. En alguna visita, ¿existía algún otro sistema de ayuda a estas personas dependientes?

El alumnado investigará en su visita, además de lo asociado al servicio de teleasistencia, posibles servicios adicionales contratados por el usuario que cumplan alguna función de ayuda al mismo en su día a día.

PRÁCTICA PROFESIONAL 2-PÁG. 26

Para reflexionar

1. ¿Cómo tenían organizada la gestión de la contratación del servicio de teleasistencia en vuestra localidad?

Respuesta abierta. El alumnado, en base a las preguntas de reflexión de la práctica profesional, deberá elaborar su batería de preguntas para tratarlas en las instalaciones de los servicios sociales de su localidad. Deberá investigar cómo tienen organizada la gestión de la misma respecto al recibo y atención de solicitudes, personal que la atiende, plazos de respuesta, secuencia de pasos a seguir dentro de sus protocolos de atención y otras observaciones.

2. ¿Existen diferencias entre la gestión de unos u otros ayuntamientos?

Respuesta abierta. En la tercera sesión de esta práctica, se pondrá en común las diferentes opciones del alumnado y se podrán comparar los distintos ayuntamientos.

3. ¿Aconsejarías a un familiar la contratación de este servicio en tu ayuntamiento?

Respuesta abierta. Reflexión personal del alumnado en función de lo aprendido en la unidad y lo investigado en su localidad.

4. ¿Tienen información suficiente para que un usuario pueda contratar el servicio de teleasistencia, sin necesidad de acudir a otras que le informen?

Respuesta abierta. El alumnado deberá comparar con los contenidos examinados en la unidad para decidir si la información que les aportan a los usuarios es suficiente.

5. ¿Crees que la batería de preguntas que llevabas para resolver tus inquietudes ha sido la correcta o cambiarías, ampliarías / quitarías alguna?

Respuesta abierta. El alumnado comparará su batería de preguntas con los compañeros y el debate para tomar una decisión.