

# betiON

Euskadiko Telelaguntza Zerbitzu Publikoa  
Servicio Público de Teleasistencia de Euskadi

**EUSKO JAURLARITZA**



**GOBIERNO VASCO**

BERDINTASUN, JUSTIZIA  
ETA GIZARTE POLITIKETAKO SAILA

DEPARTAMENTO DE IGUALDAD,  
JUSTICIA Y POLÍTICAS SOCIALES

**Memoria 2020**



## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	3
DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN .....	5
EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE PERSONAS USUARIAS .....	5
SOLICITUDES DE ALTA GESTIONADAS POR EL SERVICIO .....	6
COBERTURA .....	6
PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS .....	8
ACTIVIDAD .....	9
LLAMADAS DE VOZ .....	9
LLAMADAS DE VOZ RECIBIDAS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN .....	9
LLAMADAS EMITIDAS DESDE EL CENTRO DE ATENCIÓN .....	11
MEDIA DE LLAMADAS EMITIDAS/MES AÑO 2020 .....	11
MOTIVOS DE LLAMADAS RECIBIDAS Y EMITIDAS .....	12
SOLICITUDES DE ASISTENCIA ATENDIDAS Y DERIVACIONES .....	13
SOLICITUD DE ASISTENCIA .....	13
DERIVACIONES A RECURSOS .....	14
INTERVENCIONES DOMICILIARIAS .....	14
VISITAS DE COORDINACIÓN .....	14
VISITAS POR INTERVENCIÓN TÉCNICA .....	16
MOVILIZACIÓN DE UNIDAD MÓVIL .....	16
CAMBIOS DE DOMICILIO .....	16
MODELO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA .....	18
SISTEMA DE VALORACIÓN .....	18
PRESTACIONES COMPLEMENTARIAS OFRECIDAS A LAS PERSONAS USUARIAS .....	18
APOYO A LA PERSONA CUIDADORA .....	18
RIESGO DE DETERIORO COGNITIVO .....	19
ACCESIBILIDAD AL SERVICIO .....	20
CALIDAD .....	22
NIVELES DE SERVICIO .....	22
SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS .....	22
RECLAMACIONES .....	23
CERTIFICADOS DE CALIDAD .....	24
IMPLANTACIÓN .....	25
GRADO DE PENETRACIÓN DE LA TELEASISTENCIA EN EL TERRITORIO .....	25
DISPOSITIVOS/TECNOLOGÍA ASOCIADA EN EL HOGAR .....	26
DIGITALIZACIÓN DE DOMICILIOS .....	26
COORDINACIÓN SOCIO SANITARIA .....	28
GUZTION ARTEAN .....	28
CONSEJO SANITARIO .....	28
CITA PREVIA .....	30
CAMPAÑA DE VACUNACIÓN ANTIGRI PAL .....	31
COMUNICACIÓN .....	32
ENCUENTROS DE TELEASISTENCIA .....	32
VISITAS DE CENTROS EDUCATIVOS AL CENTRO DE ATENCIÓN .....	33
MEDIOS DE COMUNICACIÓN .....	34

## INTRODUCCIÓN

La teleasistencia es un servicio técnico de apoyo e intervención social, enmarcado en el contexto de los servicios sociales de atención primaria, que permite a las personas usuarias, a través de la línea telefónica y con un equipamiento de comunicaciones e informático específico, disponer de un servicio de atención permanente, las 24 horas del día y todos los días del año, atendido por personas específicamente preparadas para dar respuesta adecuada a situaciones de emergencia o necesidad social, bien por sí mismo o bien movilizando otros recursos comunitarios.

La ley 12/2008, de 5 diciembre, de Servicios Sociales incluye el Servicio Público de Teleasistencia dentro del Catálogo de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales y establece que sus características, objetivos, modalidades y requisitos de acceso serán definidos en la Cartera de Prestaciones y Servicios, regulada mediante el Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales. Asimismo, la Ley atribuye la titularidad del Servicio al Gobierno Vasco, al incluirlo entre los servicios de acción directa de este. El Decreto 144/2011, de 28 de junio, regula los aspectos concernientes al Servicio Público de Teleasistencia y es a partir del 1 de julio 2011 cuando el Gobierno Vasco, a través del actual Departamento de Empleo y Políticas Sociales, titular del servicio, inicia la prestación del mismo. Anteriormente, este servicio era prestado por las Diputaciones de los tres territorios históricos de la Comunidad Autónoma y el Ayuntamiento de Vitoria–Gasteiz.

El servicio se dirige a personas mayores de 75 años que viven solas y a personas mayores de 65 que se encuentran en situación de dependencia reconocida o en situación de vulnerabilidad reconocida por los servicios sociales. También se dirige a personas con discapacidad intelectual, física o sensorial y dependencia reconocida en cualquiera de sus grados, así como a personas que padecen una enfermedad mental diagnosticada y presenten una situación de dependencia reconocida o riesgo de exclusión social.

La teleasistencia del Gobierno Vasco se basa en 3 pilares:

- La homogeneización del servicio en prestaciones y precio público para la población de los tres Territorios Históricos de la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- La racionalización de los recursos.
- La cooperación sociosanitaria.

Todo ello se logra mediante una Teleasistencia centrada en las necesidades de cada persona usuaria, con quien se acuerda el tipo de prestación a ofrecer desde el servicio, en forma de periodicidad concreta de las llamadas de seguimiento, tipo de tecnología de apoyo, forma de revaloración de sus necesidades, inclusión en programas especializados, etc.,

En la actualidad, es un servicio consolidado, valorado muy positivamente por la población usuaria, y que apuesta por la mejora continua, concretamente a través de las siguientes líneas estratégicas:

- La continuidad de la cooperación sociosanitaria desde un modelo centrado en la persona y mediante la coordinación efectiva de servicios sociales y sanitarios, pero sin olvidar, e incluso priorizando, la coordinación con los servicios sociales de atención primaria.
- Aunque el colectivo referido a las personas mayores es, sin duda, central en la prestación del servicio, la ampliación de la cobertura a personas con discapacidad y personas con enfermedad mental, buscando la normalización de estas.
- El desarrollo de un modelo de atención personalizado, para la actuación preventiva en soledad, caídas, seguridad y apoyo al entorno sociofamiliar.

Todos los datos que se muestran a continuación hacen referencia al año 2020 y a la situación del servicio. al cierre de dicho año.



Dicho servicio, como no podía ser de otra manera, se ha visto afectado por el impacto de la pandemia generada COVID-19 en la población en general, en las personas usuarias, en la plantilla y en los procedimientos del propio servicio, que han debido de adaptarse a la cambiante situación normativa y epidemiológica de cada momento.

Es por ello que, en ciertos indicadores, el valor obtenido para el presente año 2020 no sigue la tendencia natural marcada por las cifras de años anteriores, dado que el servicio ha centrado sus esfuerzos, especialmente durante los meses más duros de pandemia y confinamiento domiciliario, en ofrecer un mayor soporte, dentro de la totalidad de personas usuarias, a aquellas más vulnerables y con mayor necesidad de apoyo



## DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN

El año 2020 finaliza con 57.805 personas usuarias. Por género, el 77,51% son mujeres y el 22,49% son hombres. Por edad, el 78,85% son mayores de 80 años y el 97,56 % son de edad igual o mayor de 65 años. Por unidad de convivencia, el 91,51% de las personas viven o bien solas, o bien acompañadas de una sola persona.

Los datos de personas usuarias según territorio histórico son los siguientes:

	Mujeres	Hombres	TOTAL	%
Araba	5.229	1.599	6.828	11,8%
Bizkaia	24.411	6.940	31.351	54,2%
Gipuzkoa	15.162	4.464	19.626	34,0%
<b>TOTAL</b>	<b>44.802</b>	<b>13.003</b>	<b>57.805</b>	<b>100%</b>

## EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE PERSONAS USUARIAS

El número de Altas en 2020 se ha reducido en un 22,3% con respecto al 2019, debido al efecto de la pandemia, pasando de ser 12.336 en 2019 a ser 9.476 en 2020

El número de bajas ha aumentado en un 11,6% respecto al año anterior, pasando de ser 6.721 en 2019 a ser 7.522 en 2020

De esta forma, el número de personas usuarias ha pasado de 55.851 en 2019 a 57.805 a 2020, lo que ha supuesto un incremento interanual del 4,3%, el menor de la historia en el servicio.

## EVOLUCIÓN AÑO 2020

	2019	Altas	Bajas	2020	CRECIMIENTO
Araba	6.687	1.074	932	6.828	142
Bizkaia	30.494	4.954	4.096	31.351	858
Gipuzkoa	18.670	3.448	2.494	19.626	954
<b>TOTAL</b>	<b>55.851</b>	<b>9.476</b>	<b>7.522</b>	<b>57.805</b>	<b>1.954</b>

El crecimiento neto ha sido de 1.954 personas usuarias.

## EVOLUCIÓN INTERANUAL

	2016	2017	2018	2019	2020
Araba	5.179	5.767	6.081	6.687	6.828
Bizkaia	24.348	26.347	27.785	30.494	31.351
Gipuzkoa	13.517	15.215	16.370	18.670	19.626
<b>TOTAL</b>	<b>43.044</b>	<b>47.329</b>	<b>50.236</b>	<b>55.851</b>	<b>57.805</b>



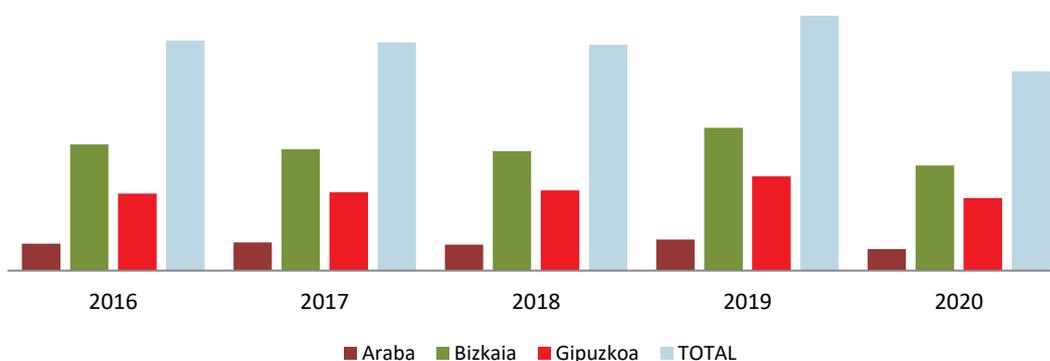
### SOLICITUDES DE ALTA GESTIONADAS POR EL SERVICIO

La evolución de las solicitudes de alta tramitadas por el Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales desde el inicio de la prestación del servicio es la siguiente:

Solicitudes	2016	2017	2018	2019	2020
Araba	1.265	1.334	1.225	1.459	1.019
Bizkaia	5.954	5.733	5.633	6.732	4.957
Gipuzkoa	3.635	3.701	3.793	4.449	3.423
<b>TOTAL</b>	<b>10.854</b>	<b>10.768</b>	<b>10.651</b>	<b>12.640</b>	<b>9.399</b>

En 2020 se produce un descenso significativo en el número de solicitudes respecto a los años anteriores, debido a la influencia negativa de la pandemia en los canales de admisión al servicio.

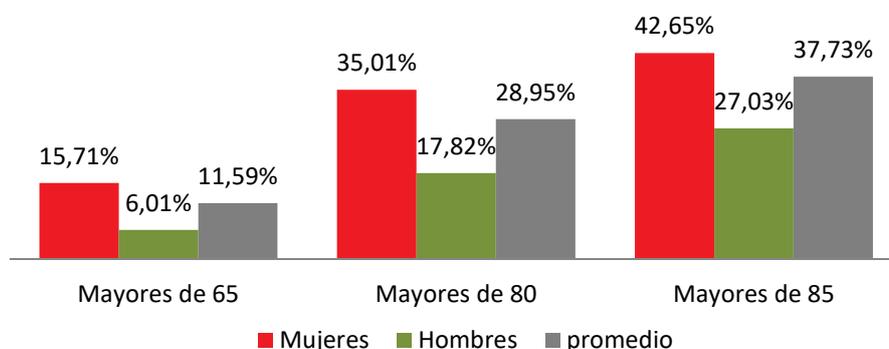
### Solicitudes gestionadas



### COBERTURA

La cobertura del Servicio Público de Teleasistencia de Euskadi es del **11,59% en personas mayores de 65 años**, del **28,95% en el caso de las mayores de 80 años** y del **37,73% en mayores de 85 años**. Los datos de población de Euskadi se han extraído del Eustat.

### Cobertura



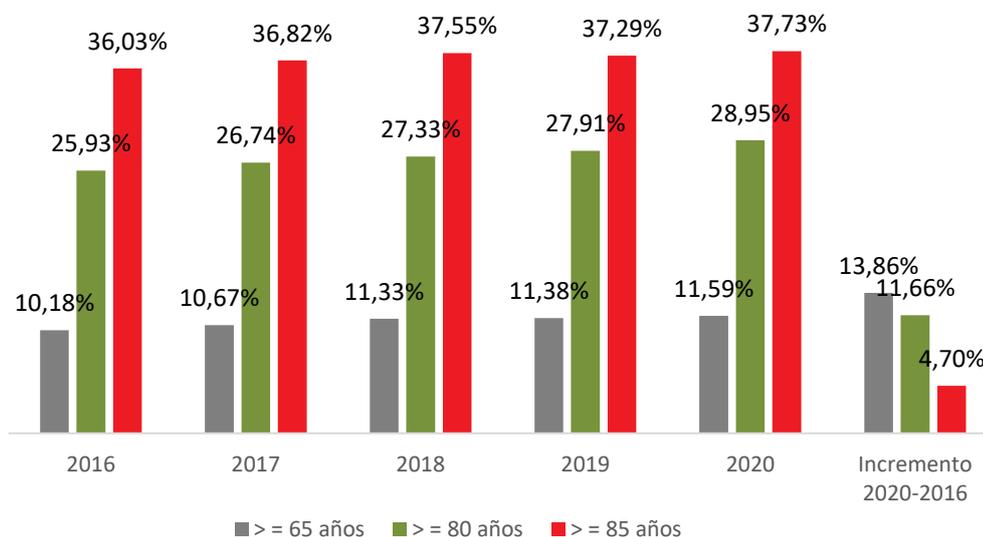


Se observa una mayor cobertura en mujeres en todos los intervalos de edad. Del mismo modo, se aprecia que, a medida que se incrementa la edad, el grado de cobertura del servicio de teleasistencia en la población es mayor. De esta forma, se alcanza una cobertura del 42,65% para las mujeres mayores de 85 años.

En cuanto a la evolución interanual de la cobertura, en 2020 se mantiene la tendencia creciente de años previos para los tres tramos de edad analizados (Mayores de 65 años, mayores de 80 años y mayores de 85 años), tomando como referencia datos interanuales de EUSTAT.

	2016	2017	2018	2019	2020	Incremento 2020-2016
> = 65 años	10,18%	10,67%	11,33%	11,38%	11,59%	13,86%
> = 80 años	25,93%	26,74%	27,33%	27,91%	28,95%	11,66%
> = 85 años	36,03%	36,82%	37,55%	37,29%	37,73%	4,70%

### Incremento cobertura 2020-2016



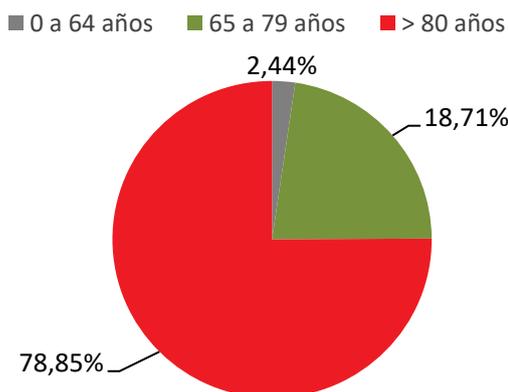


**PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS**

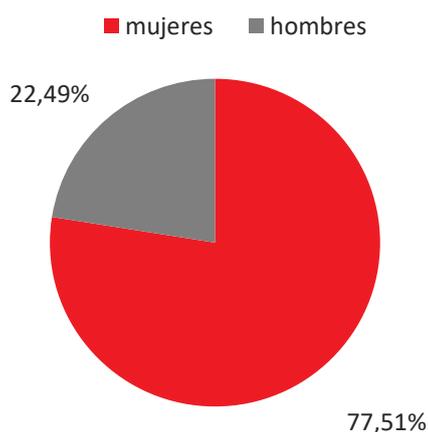
Al finalizar el año 2020, la población del Servicio Público de Telesistencia de Euskadi posee el siguiente perfil mayoritario:

- El 77,51 % son mujeres.
- El 78,85 % son personas mayores de 80 años.
- El 56 % de las personas usuarias viven solas.

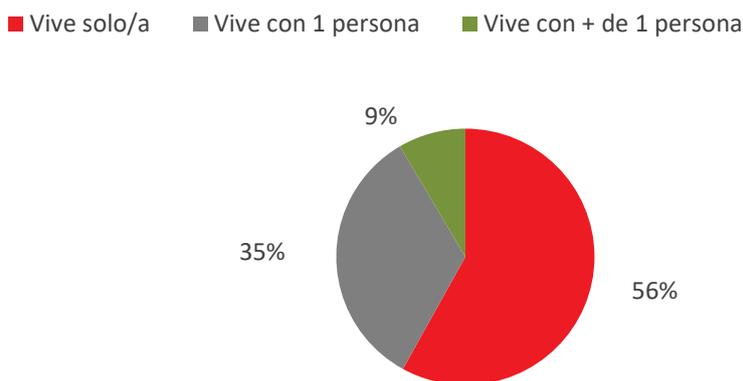
**Distribución por edad**



**Distribución por género**



**Distribución por unidad de convivencia**



## ACTIVIDAD

Desde el inicial servicio de telealarma surgido en la década de los 80 hasta la actualidad, el Servicio Público de Teleasistencia ha evolucionado desde un servicio reactivo, centrado fundamentalmente en atender situaciones de emergencia demandadas a través de pulsación de la unidad de control remoto, a un **servicio proactivo de apoyo y seguimiento centrado en la persona**.

Este sistema centrado en la persona interactúa con ella mediante: emisión y recepción de llamadas telefónicas y alertas tecnológicas, asistencias y derivaciones a recursos, y visitas domiciliarias, favoreciendo así la permanencia de las personas en su entorno familiar y social habitual.

### LLAMADAS DE VOZ

#### LLAMADAS DE VOZ RECIBIDAS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN

Las llamadas de voz que se han recibido en el centro de atención a través de los terminales de teleasistencia o del pulsador a lo largo del año 2020 han sido un total de 350.500, con la siguiente distribución mensual:

	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20	TOTAL
Araba	3.580	3.206	3.414	2.712	3.872	3.372	3.551	3.647	3.275	3.424	3.164	3.361	40.578
Bizkaia	17.414	15.818	17.653	12.650	18.963	16.844	19.270	16.942	17.332	17.365	14.510	17.468	202.229
Gipuzkoa	9.388	8.360	8.950	6.906	10.887	8.908	8.937	9.370	8.601	9.610	8.338	9.438	107.693
<b>TOTAL</b>	<b>30.382</b>	<b>27.384</b>	<b>30.017</b>	<b>22.268</b>	<b>33.722</b>	<b>29.124</b>	<b>31.758</b>	<b>29.959</b>	<b>29.208</b>	<b>30.399</b>	<b>26.012</b>	<b>30.267</b>	<b>350.500</b>

#### MEDIA DE LLAMADAS DE VOZ RECIBIDAS POR MES

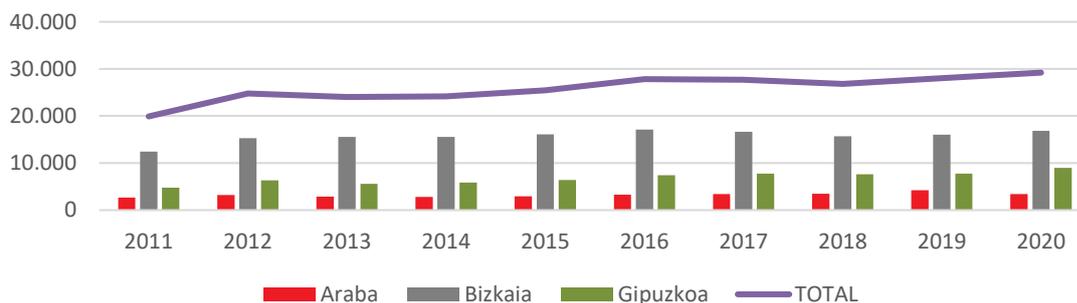
	Número de llamadas	Media mensual
Araba	40.578	3.382
Bizkaia	202.229	16.852
Gipuzkoa	107.693	8.974
<b>TOTAL</b>	<b>350.500</b>	<b>29.208</b>

#### EVOLUCIÓN DE LA MEDIA DE LLAMADAS RECIBIDAS POR MES

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Araba	2.696	3.179	2.896	2.796	2.957	3.281	3.381	3.462	4.258	3.382
Bizkaia	12.462	15.280	15.552	15.527	16.117	17.147	16.609	15.705	16.014	16.852
Gipuzkoa	4.746	6.348	5.569	5.847	6.390	7.432	7.721	7.617	7.783	8.974
<b>TOTAL</b>	<b>19.904</b>	<b>24.807</b>	<b>24.017</b>	<b>24.170</b>	<b>25.464</b>	<b>27.860</b>	<b>27.712</b>	<b>26.784</b>	<b>28.054</b>	<b>29.208</b>



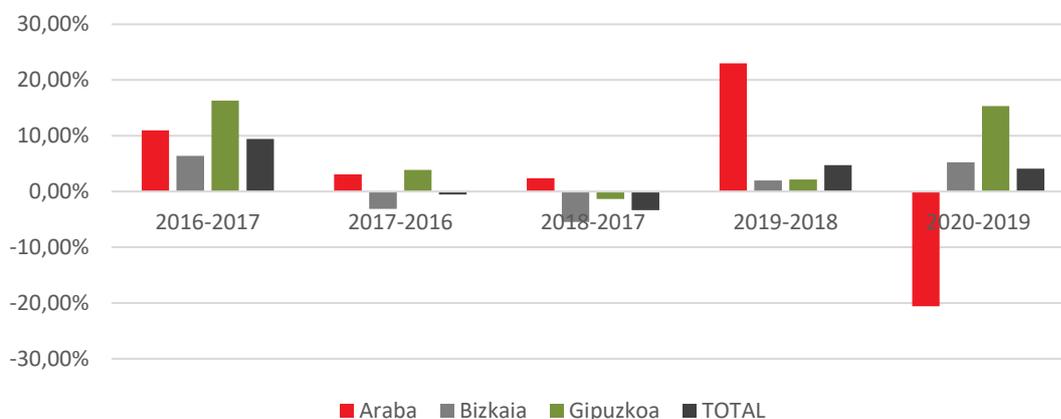
### Evolución media de llamadas recibidas/mes



### MODIFICACIÓN INTERANUAL DE MEDIA DE LLAMADAS RECIBIDAS/MES

	2016-2017	2017-2016	2018-2017	2019-2018	2020-2019
Araba	10,95%	3,05%	2,39%	22,99%	-20,58%
Bizkaia	6,39%	-3,14%	-5,44%	1,96%	5,24%
Gipuzkoa	16,30%	3,89%	-1,35%	2,18%	15,31%
<b>TOTAL</b>	<b>9,40%</b>	<b>-0,53%</b>	<b>-3,35%</b>	<b>4,74%</b>	<b>4,12%</b>

### Modificación interanual de media de llamadas recibidas/mes





### LLAMADAS EMITIDAS DESDE EL CENTRO DE ATENCIÓN

Las llamadas emitidas desde el centro de atención, a lo largo del año 2020, han sido un total de 1.075.900, con la siguiente distribución mensual:

	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20	TOTAL
Araba	9.837	9.011	8.236	10.553	12.176	9.727	12.136	11.662	11.632	11.018	12.105	11.847	129.940
Bizkaia	44.118	42.172	32.614	46.887	55.622	46.341	55.146	51.468	51.329	51.109	55.139	55.826	587.771
Gipuzkoa	26.216	24.580	17.422	28.530	34.406	27.993	34.500	31.929	32.577	31.652	34.631	33.843	358.279
<b>TOTAL</b>	<b>80.171</b>	<b>75.763</b>	<b>58.272</b>	<b>85.970</b>	<b>102.204</b>	<b>84.061</b>	<b>101.782</b>	<b>95.059</b>	<b>95.538</b>	<b>93.779</b>	<b>101.875</b>	<b>101.516</b>	<b>1.075.990</b>

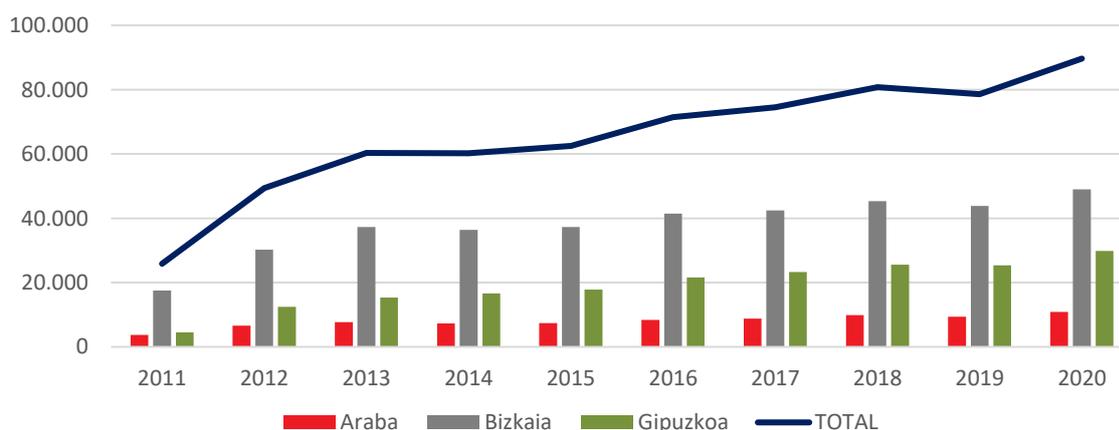
### MEDIA DE LLAMADAS EMITIDAS/MES AÑO 2020

	N.º de llamadas	Media mensual
Araba	129.940	10.828
Bizkaia	587.771	48.981
Gipuzkoa	358.279	29.857
<b>TOTAL</b>	<b>1.075.990</b>	<b>89.666</b>

### EVOLUCIÓN DE LA MEDIA DE LLAMADAS EMITIDAS/MES

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Araba	3.763	6.615	7.714	7.298	7.370	8.404	8.820	9.922	9.393	10.828
Bizkaia	17.551	30.285	37.303	36.365	37.328	41.502	42.420	45.294	43.800	48.981
Gipuzkoa	4.545	12.492	15.315	16.596	17.804	21.555	23.240	25.590	25.377	29.857
<b>TOTAL</b>	<b>25.859</b>	<b>49.392</b>	<b>60.332</b>	<b>60.259</b>	<b>62.502</b>	<b>71.461</b>	<b>74.480</b>	<b>80.805</b>	<b>78.570</b>	<b>89.666</b>

### Evolución de media de llamadas emitidas/mes

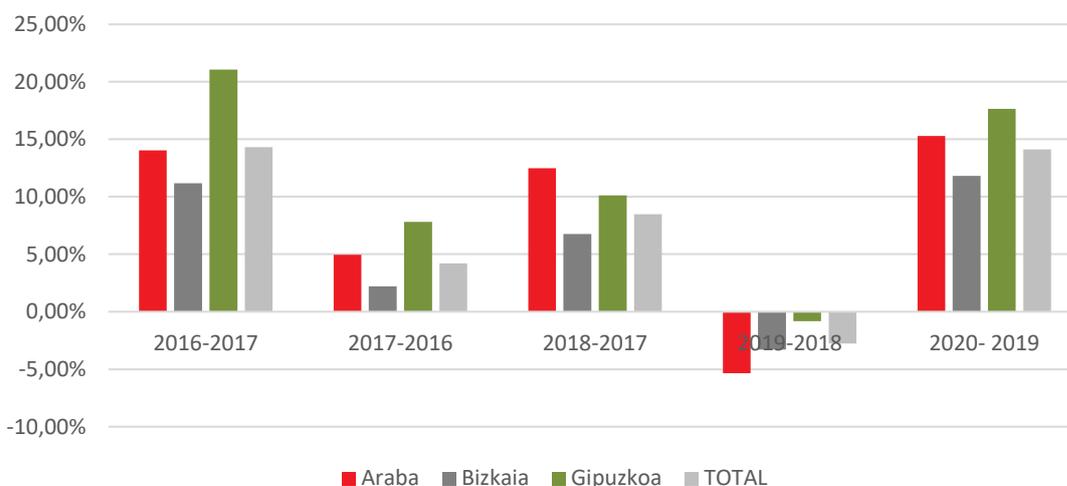




### MODIFICACIÓN INTERANUAL DE MEDIA DE LLAMADAS EMITIDAS/MES

	2016-2017	2017-2016	2018-2017	2019-2018	2020- 2019
Araba	14,03%	4,95%	12,49%	-5,34%	15,29%
Bizkaia	11,18%	2,21%	6,77%	-3,30%	11,83%
Gipuzkoa	21,06%	7,82%	10,11%	-0,83%	17,65%
<b>TOTAL</b>	<b>14,33%</b>	<b>4,22%</b>	<b>8,49%</b>	<b>-2,77%</b>	<b>14,12%</b>

### Modificación interanual de media de llamadas emitidas/mes



### MOTIVOS DE LLAMADAS RECIBIDAS Y EMITIDAS

Con un número de personas usuarias superior a las 57.000, el Servicio Público de Teleasistencia de Euskadi gestiona diariamente en torno a 957 llamadas entrantes y 2.939 llamadas salientes, es decir, un total de más de 3.897 comunicaciones de media cada día del año.

Dentro de la tipología de llamadas atendidas, destacan los siguientes motivos: el 25,29% se corresponde con solicitar o facilitar información, incluyendo ausencia y regreso al domicilio; el 22,94%, se dedica a gestiones técnicas como por ejemplo comprobar el funcionamiento del equipo o resolver dudas sobre el mismo; y el 15,38% es para solicitar ayuda ante una situación de emergencia o problema de salud o social. El 21,66% restante de las llamadas atendidas son debidas a otros motivos, incluidas las pulsaciones no deseadas.

Entre todas las llamadas recibidas destaca el hecho de que, debido a la pandemia provocada por el COVID-19, el tipo de llamadas recibidas ha variado ligeramente, destacando el aumento en las pulsaciones no deseadas, que suelen conllevar una necesidad de comunicación por soledad, originada por el confinamiento. A su vez ha disminuido las tipificadas como “llamadas de información”, ligadas a una menor movilidad de las personas usuarias y por tanto a un menor número de ausencias temporales.



## EVOLUCIÓN DE MOTIVOS DE LLAMADAS ATENDIDAS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Solicitud de ayuda</b>	16,31%	16,35%	15,84%	16,61%	17,96%	13,53%	19,22%
<b>Comunicación de datos</b>	65,34%	66,70%	65,58%	64,04%	55,88%	57,07%	51,64%
<b>Seguimiento técnico</b>	18,35%	16,95%	18,58%	19,35%	26,16%	29,40%	29,14%

Las llamadas atendidas en el centro de atención del Servicio Público de Teleasistencia pueden ser resueltas mediante recursos propios del centro, de manera telefónica a través del personal teleoperador, o pueden precisar de la coordinación con otros recursos, que es lo que se denomina derivación. El destino de las derivaciones puede ser de tres tipos: Otros servicios públicos del Gobierno Vasco, como es el caso de SOS-Deiak y Osakidetza, contactos personales de la persona usuaria (familiares, amistades o vecindario) y personal técnico de unidad móvil (TUM) del propio Servicio Público de Teleasistencia.

Con respecto a la tipología de las llamadas salientes, el 90,50% de las llamadas emitidas desde el centro de atención son llamadas de seguimiento a las personas usuarias y el 3,18%, a sus familiares y/o personas de contacto.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Seguimiento usuario</b>	95,12%	95,14%	94,93%	94,94%	95,37%	95,40%	94,79%
<b>Petición ayuda</b>	0,58%	0,61%	0,65%	0,72%	0,67%	0,60%	0,77%
<b>Comunicación datos</b>	2,89%	3,84%	4,21%	4,17%	3,83%	3,84%	4,28%
<b>Seguimiento técnico</b>	1,41%	0,41%	0,20%	0,17%	0,13%	0,16%	0,16%

## SOLICITUDES DE ASISTENCIA ATENDIDAS Y DERIVACIONES

### SOLICITUD DE ASISTENCIA

Las solicitudes de asistencia recibidas en el servicio de teleasistencia en el año 2020 han sido 51.759, un 12,6% superior a 2019, con un promedio mensual de 4.313, siendo el mes de marzo el de mayor demanda, debido a la influencia de la pandemia.

La distribución mensual de las solicitudes de asistencia atendidas ha sido la siguiente durante el año 2020:

	ene.- 20	feb.- 20	mar.- 20	abr.- 20	may.- 20	jun.- 20	jul.- 20	ago.- 20	sep.- 20	oct.- 20	nov.- 20	dic.- 20	TOTAL
Araba	600	487	667	519	547	428	480	529	487	583	519	558	6.404
Bizkaia	2.800	2.295	2.867	2.563	2.393	2.198	2.400	2.362	2.288	2.645	2.268	2.611	29.690
Gipuzkoa	1.395	1.172	1.438	1.250	1.179	1.162	1.298	1.250	1.244	1.467	1.361	1.449	15.665
<b>TOTAL</b>	<b>4.795</b>	<b>3.954</b>	<b>4.972</b>	<b>4.332</b>	<b>4.119</b>	<b>3.788</b>	<b>4.178</b>	<b>4.141</b>	<b>4.019</b>	<b>4.695</b>	<b>4.148</b>	<b>4.618</b>	<b>51.759</b>

## DERIVACIONES A RECURSOS

Las derivaciones han sido en el año 2020 han sido las siguientes:

	Consejo Sanitario	Sos Deiak	Unidades móviles	Personas de contacto
Araba	4.897	325	378	1.208
Bizkaia	22.505	1.459	2.432	5.096
Gipuzkoa	11.145	886	1.380	3.280
<b>TOTAL</b>	<b>38.547</b>	<b>2.670</b>	<b>4.190</b>	<b>9.584</b>

Los elementos referidos en las tablas hacen referencia a lo siguiente:

- Consejo Sanitario está formado por un equipo de enfermería del servicio de Emergencias de Osakidetza.
- Cita Previa es el servicio web de Osakidetza para gestionar una cita con personal médico o de enfermería de atención primaria.
- Las personas de contacto hacen referencia a los familiares, amistades o personal del vecindario que figuran como recursos de la persona usuaria.
- SOS-Deiak (Centros de Coordinación de Emergencias) hace referencia a las derivaciones, en las que intervienen bomberos y/o policía.
- Personal Técnico de Unidad Móvil (TUM) del servicio, que acude a domicilio para dar apoyo y realizar el levantamiento de las personas caídas, siempre que no exista alguna incidencia sanitaria asociada, en cuyo caso la intervención sería coordinada con Consejo Sanitario.

## INTERVENCIONES DOMICILIARIAS

Además del contacto telefónico, el Servicio Público de Teleasistencia realiza intervenciones presenciales en los domicilios de las personas usuarias. Estas visitas, junto con las intervenciones realizadas por la unidad móvil propia del servicio, son realizadas por diferentes profesionales y atienden a distintos motivos.

### VISITAS DE COORDINACIÓN

El personal de coordinación de integración realiza visitas a las personas que solicitan el servicio de teleasistencia, con motivo de su alta y bienvenida al servicio. Esta visita permite conocer la situación de la persona solicitante y de su entorno residencial y sociofamiliar, para poder asignarle un tipo y nivel de prestaciones personalizadas correspondientes a sus características. Además de estas visitas de alta, se realizan también visitas domiciliarias a las personas usuarias por otros tipos de motivos. Entre ellos, los seguimientos periódicos a aquellas personas que tienen identificado un alto riesgo y a las que se detecta algún tipo de problema o riesgo social que precise de una intervención en el domicilio o también aquellas visitas necesarias para actualizar información de la situación de la persona usuaria y su entorno.

Posteriormente, en el caso de que se considere oportuno, se elabora un informe de incidencia, que es remitido a la Dirección de Servicios Sociales del Gobierno Vasco. En 2020, se han hecho 16.229 visitas domiciliarias, cifra un 26,5% superior a la de 2019. La distribución mensual de dichas visitas es la siguiente:



	ene.-20	feb.-20	mar.-20	abr.-20	may.-20	jun.-20	jul.-20	ago.-20	sep.-20	oct.-20	nov.-20	dic.-20	TOTAL
Araba	135	195	39	2969	1184	83	89	78	60	81	144	115	5.172
Bizkaia	596	770	306	1749	589	437	341	288	350	422	675	623	7.146
Gipuzkoa	401	492	224	537	257	243	216	214	238	366	423	300	12.318
<b>TOTAL</b>	<b>1.132</b>	<b>1.457</b>	<b>569</b>	<b>5255</b>	<b>2.030</b>	<b>763</b>	<b>646</b>	<b>580</b>	<b>648</b>	<b>869</b>	<b>1.242</b>	<b>1.038</b>	<b>16.229</b>

Con motivo de la pandemia, durante los meses de abril y mayo las valoraciones domiciliarias fueron sustituidas por valoraciones telefónicas.

El número de intervenciones domiciliarias de CI realizadas a lo largo de los últimos años es el siguiente:

	2016	2017	2018	2019	2020
Araba	838	1.134	1.349	1.143	5.172
Bizkaia	4.601	5.508	6.307	6.884	7.146
Gipuzkoa	2.683	3.723	3.813	4.495	12.318
<b>TOTAL</b>	<b>8.122</b>	<b>10.365</b>	<b>11.469</b>	<b>12.832</b>	<b>16.229</b>

Y su evolución interanual:

	2017-2016	2018-2017	2019-2018	2020-2019
Araba	35,32%	18,96%	-15,27%	352,49%
Bizkaia	19,71%	14,51%	9,15%	3,81%
Gipuzkoa	38,76%	2,42%	17,89%	174,04%
<b>TOTAL</b>	<b>27,62%</b>	<b>10,65%</b>	<b>11,88%</b>	<b>26,47%</b>

El incremento en el número de visitas en años anteriores fue debido a la implantación del modelo de servicio de teleasistencia centrada en la persona, en el que es fundamental tener una valoración continua de las personas usuarias, para lo que se realizan tanto visitas de alta en el servicio como, en su caso, visitas de revaloración de la situación.

El incremento de del 26,47% en el año 2020 es debido al efecto de la pandemia en la situación de las personas usuarias, que ha supuesto una mayor necesidad de apoyo por parte del servicio, y por lo tanto un mayor número de visitas de intervención domiciliaria.

De esta forma, según su tipología, las visitas domiciliarias efectuadas por el personal de coordinación de integración en 2020 han sido las siguientes:

	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20	TOTAL
Valoración inicial	885	1.269	501	988	373	428	364	354	416	768	1.079	774	8.199
Valoración periódica	162	116	35	3.956	1.471	236	256	96	70	76	107	178	6.759
Visitas de Seguimiento	85	72	33	311	186	99	26	130	162	25	56	86	1.271
<b>TOTAL</b>	<b>1.132</b>	<b>1.457</b>	<b>569</b>	<b>5.255</b>	<b>2.030</b>	<b>763</b>	<b>646</b>	<b>580</b>	<b>648</b>	<b>869</b>	<b>1.242</b>	<b>1.038</b>	<b>16.229</b>

## VISITAS POR INTERVENCIÓN TÉCNICA

El personal del departamento técnico acude a los domicilios para garantizar el adecuado funcionamiento y resolver cualquier incidencia que se presente en la tecnología instalada en los domicilios y no pueda ser resuelta con apoyo desde el centro de atención.

En 2020, se realizaron 35.453 intervenciones técnicas, un 8,4% más que en 2019, debido al mayor número de personas usuarias, lo que supone un mayor número de terminales y dispositivos que se deben de instalar, mantener, y en su caso retirar.

La distribución mensual de las visitas de intervención técnica ha sido la siguiente:

	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20	TOTAL
Araba	420	464	194	280	450	361	326	433	459	374	319	394	4.474
Bizkaia	1.926	2.056	1.510	602	796	1.673	1.807	1.674	1.784	1.888	1.517	2.300	19.533
Gipuzkoa	1202	1296	879	411	440	861	939	1141	1078	1182	931	1086	24.007
<b>TOTAL</b>	<b>3.548</b>	<b>3.816</b>	<b>2.583</b>	<b>1.293</b>	<b>1.686</b>	<b>2.895</b>	<b>3.072</b>	<b>3.248</b>	<b>3.321</b>	<b>3.444</b>	<b>2.767</b>	<b>3.780</b>	<b>35.453</b>

## MOVILIZACIÓN DE UNIDAD MÓVIL

Las unidades móviles son movilizadas en el caso de que sea preciso acudir a un domicilio para realizar un levantamiento de la persona usuaria cuando se trata de una caída sin lesión o ante una necesidad de atención sociosanitaria.

En 2020, se han registrado un total 4.190 movilizaciones, con una distribución por meses muy irregular, debido a la pandemia, siendo abril el mes con menor volumen, debido al temor de las personas usuarias a recibir visitas. Estas 4.190 movilizaciones suponen una cifra un 21,1% superior a la cifra de 2019:

	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20	TOTAL
Araba	38	30	23	25	38	27	36	39	22	39	36	25	378
Bizkaia	224	218	225	173	198	161	170	189	192	245	215	222	2.432
Gipuzkoa	126	84	123	80	108	94	112	104	103	171	134	141	1.380
<b>TOTAL</b>	<b>388</b>	<b>332</b>	<b>371</b>	<b>278</b>	<b>344</b>	<b>282</b>	<b>318</b>	<b>332</b>	<b>317</b>	<b>455</b>	<b>385</b>	<b>388</b>	<b>4.190</b>

## CAMBIOS DE DOMICILIO

El departamento técnico se encarga de llevar a cabo los cambios de domicilio solicitados por las personas usuarias y que son aprobados por la Dirección de Servicios Sociales del Gobierno Vasco.

En 2020, se han realizado un total de 574 cambios de domicilio, un -9,7% respecto a 2019. Este descenso es debido al bajo número de intervenciones de este tipo realizadas a comienzos de la pandemia (marzo, abril y mayo de 2020).

La distribución mensual durante el año ha sido:

	ene.- 20	feb.- 20	mar.- 20	abr.- 20	may.- 20	jun.- 20	jul.- 20	ago.- 20	sep.- 20	oct.- 20	nov.- 20	dic.- 20	TOTAL
Araba	5	1	2	3	3	4	6	4	4	4	8	2	46
Bizkaia	25	35	16	18	18	28	16	18	18	39	36	29	296
Gipuzkoa	24	27	11	5	17	23	13	28	18	20	26	20	232
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>63</b>	<b>29</b>	<b>26</b>	<b>38</b>	<b>55</b>	<b>35</b>	<b>50</b>	<b>40</b>	<b>63</b>	<b>70</b>	<b>51</b>	<b>574</b>



## MODELO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA

El modelo de servicio de teleasistencia centrada en la persona se basa en un sistema de valoración continua de personas usuarias, mediante el que se estudian sus patrones vitales y que permite determinar el nivel de apoyo requerido en cada momento por las personas usuarias.

Este nivel de apoyo requerido por cada persona es consensuado y finalmente aplicado mediante un Plan de Teleasistencia Personalizado e individualizado para cada persona.

### SISTEMA DE VALORACIÓN

Durante el año 2020, se continua con el proceso de valoración continua de las necesidades de las personas usuarias, tal y como se inició en 2017. Como resultado de dicha valoración de necesidades, se determina un nivel de apoyo concreto, que es el siguiente:

Nivel de apoyo	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Total N.º	%
Moderado	4.485	18.910	12.564	35.959	62,21%
Alto	2.054	10.982	6.369	19.405	33,57%
Intenso	184	968	460	1.612	2,79%
Alto Riesgo	95	446	209	750	1,30%
Sin valorar	10	45	24	79	0,14%
<b>TOTAL</b>	<b>6.828</b>	<b>31.351</b>	<b>19.626</b>	<b>57.805</b>	<b>100%</b>

De esta forma, a toda persona usuaria del Servicio Público de Teleasistencia de Euskadi - betiON le corresponde un Plan de Teleasistencia Personalizada (PTP) concreto.

Con motivo del COVID-19 y sus efectos, con respecto a los valores obtenidos en 2019, se ha incrementado notoriamente el porcentaje de personas que requieren un apoyo intenso o de alto riesgo, pasando del 3,05% en 2019 al 4,09% en 2020, lo que supone un incremento interanual del 34%

### PRESTACIONES COMPLEMENTARIAS OFRECIDAS A LAS PERSONAS USUARIAS

El modelo de Atención personalizada ofrece a las personas usuarias una serie de prestaciones complementarias

#### APOYO A LA PERSONA CUIDADORA

El programa de apoyo a la persona cuidadora (PTAC) se articula en torno a una amplia variedad de intervenciones de apoyo, información y recursos tecnológicos, destinados a facilitar a la persona cuidadora recursos con los que hacer frente a diversos problemas asociados al cuidado, y fomentar en ella el autocuidado.

Iniciado en enero de 2018, a fin de 2020 cuenta con **195** personas, que reciben llamadas de apoyo desde el centro de atención, atención personalizada mediante un/a operador/a de referencia, dispositivos funcionales y visitas domiciliarias, al menos una vez al año.



El perfil de persona usuaria de dicho programa servicio es el de una mujer, mayor de 60 años, que cuida o bien de su cónyuge o bien de su progenitor.

En 2020, las personas cuidadoras identificadas dentro del programa PTAC son las siguientes:

Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Total N.º
16	140	39	195

Una de las prestaciones de este programa, según el nivel de intensidad de la sobrecarga, son las llamadas de seguimiento efectuadas por un teleoperador/a de referencia. Dicho teleoperador/a le ofrece a la persona cuidadora un espacio de confianza y desahogo emocional y dentro de esta prestación, en 2020 se han realizado un total de 2.772 llamadas.

A lo largo del año 2020, se siguen valorando e instalando dispositivos funcionales, cuya principal utilidad es servir de ayuda para las personas cuidadoras, facilitándoles información sobre la persona dependiente a la que atienden.

Otros datos que pueden resultar de interés son:

**Distribución de la sobrecarga:** El 89,7% de las personas cuidadoras incluidas en este programa sufre sobrecarga intensa y el 10,3% sufre sobrecarga leve.

**Género:** El 85% de las personas cuidadoras incluidas en este programa son mujeres y el 15% son hombres.

**Edad:** El 45% de las personas usuarias es menor de 65 años y el 55% es mayor de dicha edad.



#### Grado de dependencia de la persona a la que cuidan:

**Relación:** Las personas cuidadoras son en su mayoría cónyuges o hijos (47% y 49% respectivamente). El restante 4% corresponde a otro tipo de relaciones.

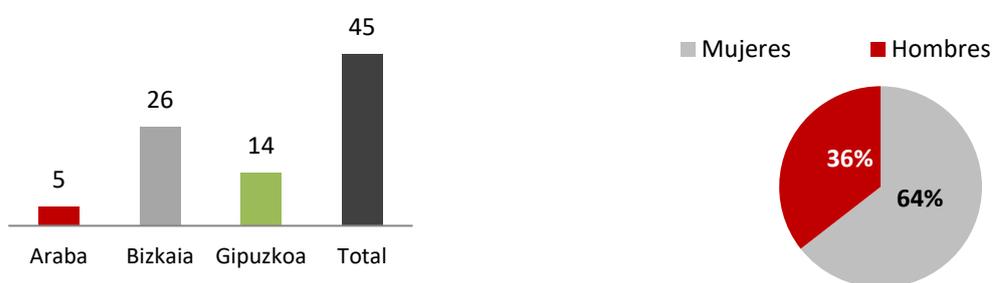
#### RIESGO DE DETERIORO COGNITIVO

El programa de ejercicios cognitivos mediante plataforma virtual permite a la persona usuaria entrenar varias funciones cognitivas a través de una amplia variedad de ejercicios. Además, dicha herramienta informática facilita el análisis de la evolución en la ejecución de los ejercicios, y ello permite detectar indicadores de riesgo asociados a un posible deterioro cognitivo incipiente.



En 2020 continúa la prestación del programa de ejercicios cognitivos asociados a la prevención del riesgo de deterioro en personas en situación de soledad, en el que actualmente hay 45 personas integradas, el 64,4% son mujeres y el 36,6% son hombres.

	Total	Mujeres	Hombres
Araba	5	3	2
Bizkaia	26	18	8
Gipuzkoa	14	8	6
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>29</b>	<b>16</b>



Actualmente las personas integradas en el programa pueden elegir si el acceso lo prefieren desde una tablet entregada por el servicio o desde un dispositivo suyo que se conecta a la web del programa.

Modalidad	Número
Tablet entregada por betiON	33
Acceso web con TIC propia	12
Personas activas a último día/mes	45

### ACCESIBILIDAD AL SERVICIO

Para facilitar el acceso y el uso del servicio de teleasistencia se utilizan distintos elementos adaptados a la situación o entorno de la persona usuaria.

Así, la teleasistencia móvil (TAM) consiste en un dispositivo que permite la geolocalización y comunicación con aquellas personas usuarias que se encuentran fuera del domicilio. Se trata de un terminal móvil con GPS incorporado que permite activar una llamada de alarma al mismo tiempo que establece una llamada con el centro de atención, con la finalidad de agilizar cualquier tipo de ayuda o movilización de recursos.

A lo largo del año 2020 se han instalado un total de 192 TAM: 50 de ellas con motivo de la visita de Alta en el servicio, 110 con motivo de la revaloración periódica de las necesidades de las personas usuarias y 32 con motivo de la renovación/ sustitución de las ya existentes



Con ello, el parque de TAM existente ha pasado de ser 137 unidades a comienzos de año hasta las 255 a finales de 2020 lo que supone un incremento del 86%

Por su parte, mediante el **dispositivo CareSOS** se garantiza la prestación del servicio de telesistencia a personas con dificultades graves en la comunicación, ya sea por discapacidad auditiva o por dificultades en el habla. Gracias a este dispositivo, la persona usuaria está conectada las 24 horas del día a un equipo de profesionales del centro de atención, para avisar en caso de necesidad o urgencia.

El dispositivo **UCR adaptado** consiste en un pulsador o UCR (Unidad de Control Remoto) adaptado a las distintas capacidades de personas con diferencia sensorial

La evolución interanual de estos elementos de accesibilidad al servicio es la siguiente:

	2018	2019	2020	2020/ 2019
TAM	54	137	255	86%
CareSOS	19	35	36	3%
UCR Adaptado	105	108	110	2%
<b>TOTAL</b>	<b>178</b>	<b>280</b>	<b>401</b>	<b>43%</b>



## CALIDAD

La calidad del servicio tiene, entre otros, dos medios de control principales. Por un lado, el seguimiento de los niveles de servicio establecidos como adecuados para una correcta prestación y, por el otro, la encuesta de satisfacción de las personas usuarias.

### NIVELES DE SERVICIO

Los requerimientos del nuevo contrato iniciado en octubre de 2018 definen que el nivel del servicio para el centro de atención consiste en atender, al menos, el 90% de las llamadas en menos de 10 segundos. El servicio garantiza que el 100 % de las llamadas recibidas son atendidas por el personal de teleoperación.

Durante el 2020, los niveles de servicio mensuales y los tiempos medios de respuesta en atención de llamadas han sido los siguientes:

	ene-20	feb.-20	mar.-20	abr.-20	may.-20	jun.-20	jul.-20	ago.-20	sep.-20	oct.-20	nov.-20	dic.-20	Media
TMR (seg)	4,78	4,55	4,66	4,52	4,43	4,26	4,51	4,56	4,56	4,51	4,33	4,40	4,51
NdS (%) 10''	90,73	92,13	91,48	91,53	91,57	91,59	91,37	91,17	91,15	90,76	92,23	91,63	91,45

El 91,45% de las llamadas recibidas en el centro de atención han sido atendidas en un tiempo inferior a 10 segundos, siendo el tiempo medio de respuesta de 4,51 segundos.

### SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

Anualmente, el Servicio Público de Teleasistencia de Euskadi contrata la realización de una encuesta de satisfacción de las personas usuarias. Dicha encuesta es de obligado cumplimiento y debe ser realizada por una empresa externa. El objeto es recabar la opinión de las personas usuarias sobre los distintos aspectos que componen el servicio prestado por la empresa adjudicataria.

Los resultados obtenidos en una escala de valoración del 1 al 5 (siendo 1 el valor más bajo de satisfacción y 5 el mayor valor de satisfacción) para cada uno de los aspectos son:



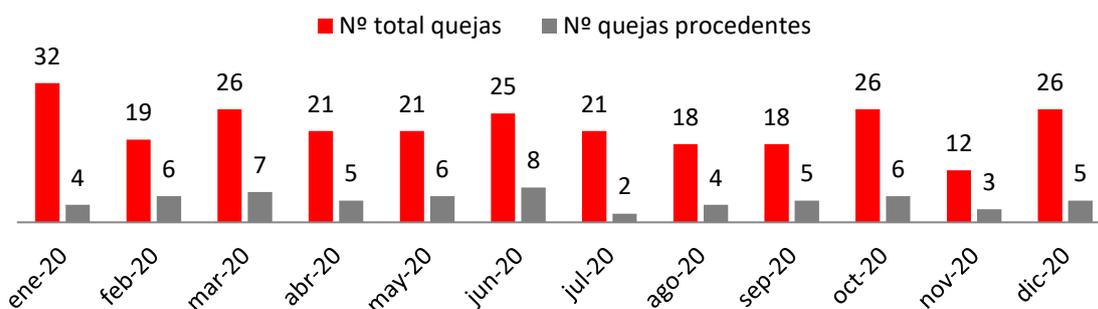
En 2020, el índice de satisfacción general ha sido de 4,6 puntos sobre 5, estando todos los puntos en la zona de satisfacción alta y muy alta.



**RECLAMACIONES**

El Servicio Público de Teleasistencia cuenta con un sistema de recepción, tratamiento y comunicación de reclamaciones. El número total de reclamaciones recibidas durante 2020 ha sido de 265, de las cuales 61 han sido procedentes (23,02%).

**Reclamaciones recibidas 2020**



La evolución de las reclamaciones recibidas ha sido:

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Procedentes	35	27	44	74	87	61
No Procedentes	100	136	204	236	213	204
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>163</b>	<b>248</b>	<b>310</b>	<b>300</b>	<b>265</b>

El límite establecido para el número de reclamaciones procedentes admitidas por mes es de 1 por cada 500 personas usuarias. En ningún mes del año se ha rebasado este indicador.

	ene.- 20	feb.- 20	mar.- 20	abr.- 20	may.- 20	jun.- 20	jul.- 20	ago.- 20	sep.- 20	oct.- 20	nov.- 20	dic.- 20
Procedentes	4	6	7	5	6	8	2	4	5	6	3	5
No procedentes	28	13	19	16	15	17	19	14	13	20	9	21
% Rec/500 p. usuarias	0,036	0,053	0,062	0,044	0,052	0,069	0,017	0,035	0,044	0,053	0,026	0,043

El tiempo medio de resolución de las quejas en 2020 ha sido de 4,63 días.



Los motivos de las reclamaciones procedentes son los que se detallan a continuación:

MOTIVOS DE QUEJAS PROCEDENTES	2020
Retraso en Atención	21
Error en prestación del servicio	14
Servicio insuficiente	3
Información insuficiente	2
Tecnología/element. defectuosa	2
Incumplimiento condiciones	1
Mala atención	16
Otros	2
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>

#### CERTIFICADOS DE CALIDAD

El Servicio Público de Telesistencia de Euskadi betiON tiene acreditado su sistema de gestión de calidad mediante las siguientes certificaciones:

- ISO 9001:2008: Sistema de gestión de calidad
- UNE 158401:2008 Norma que regula los requisitos de calidad propios del Servicio de Telesistencia.
- ISO 28001:2013 de Seguridad de la Información.



## IMPLANTACIÓN

### GRADO DE PENETRACIÓN DE LA TELEASISTENCIA EN EL TERRITORIO

A continuación, se presenta el grado de penetración del servicio betiON en el territorio de la-Comunidad Autónoma de Euskadi, atendiendo al porcentaje de personas mayores por Territorio Histórico.

La cobertura de la teleasistencia en Euskadi al cierre del ejercicio 2020 se encuentra en el 11,41% entre la población mayor de 65 años, con un crecimiento de 0,2 puntos respecto a 2019.

El grado de penetración con respecto a esta población ha aumentado de 0,50 a 0,51, debido a que el aumento de personas usuarias que se incorporan al servicio ha sido superior al aumento de la población total mayor de 65 años.

Si tenemos en cuenta el porcentaje de personas mayores en cada territorio, Bizkaia y Gipuzkoa presentan el mismo grado o superan el de penetración del grado de Euskadi, que es del 0,50 y Araba se encuentra ligeramente por debajo con un 0,45.

	COMUNIDAD AUTÓNOMA EUSKADI			SERVICIO PÚBLICO TELEASISTENCIA			
	Total	+65 años	%	Total	TA +65 años	%	GRADO
Araba	330.209	69.520	21,05%	6.828	6.658	9,58%	0,45
Bizkaia	1.159.114	265.162	22,88%	31.351	30.801	11,62%	0,51
Gipuzkoa	710.388	159.682	22,48%	19.626	18.934	11,86%	0,53
<b>TOTAL</b>	<b>2.199.711</b>	<b>494.364</b>	<b>22,47%</b>	<b>57.805</b>	<b>56.393</b>	<b>11,41%</b>	<b>0,51</b>

Analizando el grado de penetración por núcleos de población en función de su número de habitantes, la implantación mayor se da en los municipios de 20.000 a 30.000 habitantes con un grado de penetración de 0,55 y la menor se presenta en los municipios con población inferior a 1.000 habitantes, con un grado de penetración de 0,33.

Municipios	N.º	2018			2019			2020		
		%+65años	% TA	GRADO	%+65años	% TA	GRADO	%+65años	% TA	GRADO
<1.000	99	21,51%	6,57%	0,31	21,75%	7,36%	0,34	22,10%	7,24%	0,33
1.000-5.000	82	19,67%	8,24%	0,42	19,90%	9,04%	0,45	20,11%	9,32%	0,46
5.000-10.000	29	19,83%	9,46%	0,48	20,13%	10,51%	0,52	20,45%	10,92%	0,53
10.000-20.000	23	21,03%	9,67%	0,46	21,37%	10,75%	0,50	21,56%	11,02%	0,51
20.000-30.000	8	22,06%	10,96%	0,5	22,15%	11,96%	0,54	22,33%	12,21%	0,55
30.000-50.000	5	24,10%	10,79%	0,45	24,38%	11,91%	0,49	24,54%	12,25%	0,50
>50.000	6	22,77%	10,80%	0,47	23,01%	11,68%	0,51	23,24%	11,78%	0,51
<b>TOTAL</b>	<b>251</b>	<b>21,99%</b>	<b>10,25%</b>	<b>0,47</b>	<b>22,25%</b>	<b>11,21%</b>	<b>0,50</b>	<b>22,47%</b>	<b>11,41%</b>	<b>0,51</b>

**DISPOSITIVOS/TECNOLOGÍA ASOCIADA EN EL HOGAR**

La teleasistencia incluye, además del servicio básico, la instalación de dispositivos (aparte del equipo de teleasistencia y pulsador) que emiten señales de alarma a la central cuando detecten una situación de riesgo, como puede ser humo/fuego o gas en el domicilio de la persona usuaria. Son dispositivos denominados de seguridad en el hogar, que son propuestos a la persona usuaria tras la valoración del riesgo.

En el año 2020, se ha continuado con la instalación de varios dispositivos, como son los de humo/fuego, gas, detectores de caídas, detectores de movilidad/pasividad, monóxido de carbono, etc.

El total de nuevos dispositivos instalados en este año ha sido de 3.237, mientras que el parque total instalado es de 10.285, con un crecimiento neto del 16,4% con respecto al 2019, siendo los TAM los que han experimentado un mayor crecimiento, con un 86,1%. El dispositivo más utilizado es el detector de fuego/ humo, que supone el 66% del total de dispositivos instalados. La distribución del parque existente según el tipo de dispositivo y su distribución por territorio se presenta en la siguiente tabla:

	Fuego/Humo	Gas	Movilidad	Caídas	CO	CareSOS	TAM	Otros	TOTAL
Araba	765	112	58	144	2	4	21	5	1.111
Bizkaia	3.897	732	248	913	22	23	178	27	6.040
Gipuzkoa	2.179	403	102	363	8	9	56	14	3.134
<b>TOTAL</b>	<b>6.841</b>	<b>1.247</b>	<b>408</b>	<b>1.420</b>	<b>32</b>	<b>36</b>	<b>255</b>	<b>46</b>	<b>10.285</b>

La evolución de 2016 a 2020 ha sido la siguiente:

	2016		2017		2018		2019		2020	
	Disposit.	% Cobertura TA	Disposit.	% Cobertura TA						
Araba	515	10,66%	565	10,78%	728	11,97%	927	13,86%	1.111	16,27%
Bizkaia	1.988	8,67%	2.304	9,41%	4.047	14,57%	5.340	17,51%	6.040	19,27%
Gipuzkoa	1.307	10,18%	1.518	10,71%	2.028	12,39%	2.704	14,48%	3.134	15,97%
<b>TOTAL</b>	<b>3.810</b>	<b>9,39%</b>	<b>4.387</b>	<b>10,00%</b>	<b>6.803</b>	<b>13,54%</b>	<b>8.971</b>	<b>16,06%</b>	<b>10.285</b>	<b>17,79%</b>

En cuatro años, se ha pasado de tener 3.810 dispositivos instalados a contar con 10.285, logrando una cobertura global del 17,79% sobre el total de 57.805 personas usuarias.

**DIGITALIZACIÓN DE DOMICILIOS**

La teleasistencia ha sido un servicio con tecnología muy consolidada y de gran eficiencia. Sin embargo, las nuevas tecnologías de la electrónica y de la información y la comunicación (nTEIC) están siendo la base de mejoras técnicas que están transformando, de manera visible, el patrón tradicional de los cuidados. Y aquí, la teleasistencia no puede estar al margen de la innovación.



De esta forma, en 2020 se continua con el proceso de digitalización de los domicilios con servicio de teleasistencia iniciada en 2019. En 2020, los terminales digitales instalados son los siguientes:

	GSM	Smart Hub	TOTAL
Araba	7	1.737	1.744
Bizkaia	14	7.881	7.895
Gipuzkoa	11	5.059	5.070
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>14.677</b>	<b>14.709</b>

Así, con un total de 14.709 terminales digitales en funcionamiento respecto a un parque total de 53.607 unidades, el grado de digitalización domiciliaria alcanzado al finalizar 2020 es del 27,44%

En cuanto a la evolución interanual de la digitalización del servicio, en el año 2020 el incremento ha sido significativo, pasado del 16% al 27% del parque total:

	2019			2020		
	Digitales	Totales	%	Digitales	Totales	%
Araba	947	6.118	15%	1.744	6.266	28%
Bizkaia	4.685	28.179	17%	7.895	29.078	27%
Gipuzkoa	2.705	17.324	16%	5.070	18.263	28%
<b>Terminales Digitales</b>	<b>8.337</b>	<b>51.621</b>	<b>16%</b>	<b>14.709</b>	<b>53.607</b>	<b>27%</b>



## COORDINACIÓN SOCIOSANITARIA

El Gobierno Vasco, a través de los Departamentos de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales y del de Salud, apuesta por la coordinación de los servicios sociales y los sanitarios como instrumento para abordar el reto del envejecimiento demográfico y para el afianzamiento y desarrollo del modelo comunitario.

Se trata de un enfoque asistencial, centrado en las personas y de servicios integrales, en los que el hogar pasa a tener un papel fundamental como centro de cuidados, y las tecnologías de la información y la comunicación actúan como instrumento para favorecer la permanencia e integración de las personas en su entorno familiar y social habitual.

El Servicio Público de Teleasistencia es una muestra de dicha voluntad llevada a la práctica, y establece una serie de colaboraciones entre diferentes entidades y servicios públicos que permiten una atención integral desde el ámbito social y sanitario a las personas usuarias. La coordinación con el Consejo Sanitario, la gestión de citas previas, el empleo del centro de atención como plataforma informativa sobre la campaña de vacunación de la gripe o el programa Guztion Artean puesto en marcha en 2020 debido al COVID-19 son claros ejemplos de dicha colaboración sociosanitaria

### GUZTION ARTEAN

Con motivo de la pandemia originada por el COVID-19, betiON ha participado en el programa Guztion Artean, materializado como una **red de SOLIDARIDAD ORGANIZADA**, surgida desde la cooperación entre las instituciones públicas, Cruz Roja, Cáritas, la red de redes del tercer sector social (Sareen Sarea) y las Agencias de Voluntariado, articuladas en la Mesa de Diálogo Civil de Euskadi y el Consejo Vasco de Voluntariado, y bajo las directrices del Departamento de Salud del Gobierno Vasco.

Esta red combinaba y coordinaba el apoyo formal (institucional), a través del servicio de teleasistencia y la solidaridad organizada de la ciudadanía desde el imprescindible liderazgo de las y los responsables de salud pública y Lehendakaritza.

betiON aportó a dicha red el contacto continuo con todas las personas usuarias del servicio de Teleasistencia, que eran 57.086 personas en marzo de 2020 a quienes se ofreció los servicios de Guztion Artean para el suministro de medicinas, víveres, etc.

### CONSEJO SANITARIO

La colaboración entre el servicio de Consejo Sanitario y betiON cumple su noveno año de andadura. Es fruto del trabajo coordinado con el servicio de emergencias de Osakidetza, que es quien gestiona el servicio de Consejo Sanitario disponible para toda la ciudadanía los 365 días del año y las 24 horas del día. Su objetivo es ser un punto de referencia para toda la población a la hora de consultar cómo actuar ante un problema de salud.

Si las personas usuarias del servicio tienen una consulta sobre salud, sólo tienen que contactar con el centro de atención mediante el pulsador, para que desde el propio Servicio Público de Teleasistencia se derive la llamada al Consejo Sanitario de Osakidetza. En las llamadas de seguimiento se hace la comunicación y recordatorio, a las personas usuarias del servicio, de la posibilidad de ser atendidos ante cualquier problema de salud por personal sanitario, derivando dicha llamada.



En 2020, se han derivado un total de 38.547 llamadas a Consejo Sanitario, frente a las 32.860 del año anterior. De esta forma, continua la tendencia ascendente en el número de derivaciones, habiéndose incrementado un 17,31% con respecto al año anterior.

El mes de mayor demanda ha sido marzo, coincidiendo con el inicio de la pandemia del COVID-19. En dicho mes se produjeron un total de 3.791 consultas.

	ene.- 20	feb.- 20	mar.- 20	abr.- 20	may.- 20	jun.- 20	jul.- 20	ago.- 20	sep.- 20	oct.- 20	nov.- 20	dic.- 20	TOTAL
Araba	447	368	542	404	438	327	356	389	388	437	380	421	4.897
Bizkaia	2.073	1.663	2.187	2.042	1.905	1.726	1.829	1.842	1.737	1.950	1.657	1.894	22.505
Gipuzkoa	960	801	1062	931	843	827	950	926	917	1015	962	951	11.145
<b>TOTAL</b>	<b>3.480</b>	<b>2.832</b>	<b>3.791</b>	<b>3.377</b>	<b>3.186</b>	<b>2.880</b>	<b>3.135</b>	<b>3.157</b>	<b>3.042</b>	<b>3.402</b>	<b>2.999</b>	<b>3.266</b>	<b>38.547</b>

La evolución de las derivaciones a Consejo Sanitario desde el 2012 ha sido la siguiente:

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Araba	2.064	2.354	2.587	2.878	3.071	3.276	3.731	4.029	4.897
Bizkaia	7.532	9.972	11.588	13.044	14.381	15.446	17.848	19.333	22.505
Gipuzkoa	3.077	4.350	4.901	5.468	6.247	7.248	8.841	9.498	11.145
<b>TOTAL</b>	<b>12.673</b>	<b>16.676</b>	<b>19.076</b>	<b>21.390</b>	<b>23.699</b>	<b>25.970</b>	<b>30.420</b>	<b>32.860</b>	<b>38.547</b>

El incremento interanual en el uso:

	2013- 2012	2014- 2013	2015- 2014	2016- 2015	2017- 2016	2018- 2017	2019- 2018	2020- 2019
Araba	14,05%	9,90%	11,25%	6,71%	6,68%	13,89%	7,99%	21,54%
Bizkaia	32,40%	16,21%	12,56%	10,25%	7,41%	15,55%	8,32%	16,41%
Gipuzkoa	41,37%	12,67%	11,57%	14,25%	16,02%	21,98%	7,43%	17,34%
<b>TOTAL</b>	<b>31,59%</b>	<b>14,39%</b>	<b>12,13%</b>	<b>10,79%</b>	<b>9,58%</b>	<b>17,14%</b>	<b>8,02%</b>	<b>17,31%</b>

Las consultas sobre salud de las personas usuarias, gestionadas con la coordinación con Consejo Sanitario de Osakidetza, se ha consolidado a lo largo de estos años y está normalizado en el uso del Servicio Público de Teleasistencia.

**CITA PREVIA**

Como continuación de la colaboración iniciada durante el año 2012 con Osakidetza, desde betiON se ha continuado a lo largo del 2020 con el apoyo a la gestión de la Cita Previa a las personas usuarias a través de la página web que facilita Osakidetza a la ciudadanía.

El servicio de Cita Previa ofrecido desde betiON permite a la persona usuaria de telesistencia, mediante el accionamiento del pulsador, que el personal del centro de atención le gestione una cita con los o las profesionales sanitarios/as de su centro de atención primaria de Osakidetza:

- Cita telefónica con personal médico y/o de enfermería.
- Cita presencial con personal médico y/o de enfermería.

El centro de atención del Servicio Público de Telesistencia recibe una media mensual de 482 solicitudes de cita, que son gestionadas a través de la web de Osakidetza.

En 2020, desde betiON se ayudó a gestionar 5.786 citas, frente a las 5.789 gestionadas en 2019, lo que ha supuesto un descenso interanual del -0,05%.

	ene.-20	feb.-20	mar.-20	abr.-20	may.-20	jun.-20	jul.-20	ago.-20	sep.-20	oct.-20	nov.-20	dic.-20	TOTAL
Araba	60	61	67	36	43	48	53	53	53	80	59	43	656
Bizkaia	303	240	286	219	241	260	352	243	393	450	326	231	3.544
Gipuzkoa	139	80	131	101	88	141	139	118	163	192	164	130	1.586
<b>TOTAL</b>	<b>502</b>	<b>381</b>	<b>484</b>	<b>356</b>	<b>372</b>	<b>449</b>	<b>544</b>	<b>414</b>	<b>609</b>	<b>722</b>	<b>549</b>	<b>404</b>	<b>5.786</b>

La evolución en el apoyo a la gestión de cita ha sido desde 2012:

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Araba	945	1.502	1.527	1.043	975	851	823	745	656
Bizkaia	3.128	5.407	5.918	5.294	4.610	3.900	4.102	3.687	3.544
Gipuzkoa	890	1.476	1.682	1.338	1.200	1.166	1.506	1.357	1.586
<b>TOTAL</b>	<b>4.963</b>	<b>8.385</b>	<b>9.127</b>	<b>7.675</b>	<b>6.785</b>	<b>5.917</b>	<b>6.431</b>	<b>5.789</b>	<b>5.786</b>

Variación interanual en el uso de la gestión de cita web:

	2013-2012	2014-2013	2015-2014	2016-2015	2017-2016	2018-2017	2019-2018	2020-2019
Araba	58,94%	1,66%	-31,70%	-6,52%	-12,72%	-3,29%	-9,48%	-11,95%
Bizkaia	72,85%	9,45%	-10,54%	-12,92%	-15,40%	5,18%	-10,12%	-3,88%
Gipuzkoa	65,84%	13,96%	-20,45%	-10,31%	-2,83%	29,16%	-9,89%	16,88%
<b>TOTAL</b>	<b>68,95%</b>	<b>8,85%</b>	<b>-15,91%</b>	<b>-11,60%</b>	<b>-12,79%</b>	<b>8,69%</b>	<b>-9,98%</b>	<b>-0,05%</b>

El apoyo personalizado a procesos administrativos de relación con el sistema sociosanitario, en el que se incluye la solicitud de cita previa con atención primaria de Osakidetza, supone una oportunidad para facilitar a la población de betiON la relación con los servicios públicos, y una mejora para la Administración Pública en la eficiencia de la gestión de la demanda.



**CAMPAÑA DE VACUNACIÓN ANTIGRIPIAL**

Durante el año 2020 el Servicio Público de Teleasistencia actúa como plataforma informativa de la campaña de vacunación de la gripe en colaboración con Osakidetza. El objetivo es reducir el nivel de intensidad de la enfermedad y proteger a las personas con mayor riesgo de desarrollar complicaciones, sobre todo, a las mayores de 65 años y a personas con enfermedades crónicas. La población del servicio es uno de los colectivos diana de la campaña.

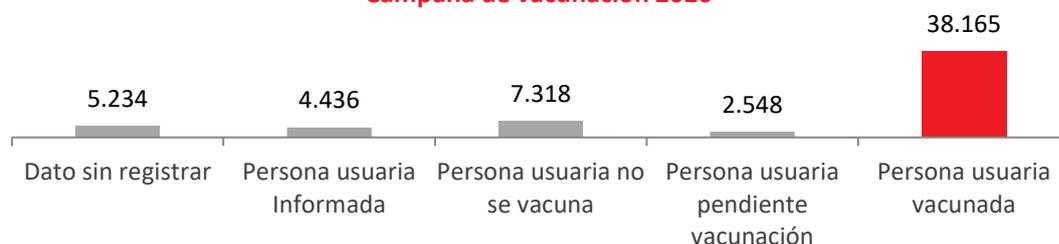
El papel del Servicio Público de Teleasistencia en esta colaboración se centra en informar a las personas usuarias sobre el periodo de vacunación.

Durante este año 2020, y debido al efecto del COVID-19, el servicio no está desarrollando la segunda función que habitualmente desempeña, y que consiste en la gestión de citas previas para la vacunación, dado que Osakidetza está asignado a cada persona un día y lugar concreto, a fin de poder organizar mejor la campaña.

En 2020, los resultados obtenidos son los siguientes: el 66% de las personas usuarias ha expresado que se ha vacunado y el 13% ha indicado que no se vacuna. Las personas restantes, o no han sido contactadas por ausencia, o no han manifestado si se vacunan o no.

En total, las personas que afirman haberse vacunado son 38.165, un 23% más que las 31.045 personas vacunadas en 2019. Este notable crecimiento se debe al efecto catalizador del COVID.

**Campaña de vacunación 2020**





## COMUNICACIÓN

BetiON es un servicio público orientado a la ciudadanía, donde la comunicación y la difusión son elementos clave. La actividad de comunicación es la siguiente:

### ENCUENTROS DE TELEASISTENCIA

Son eventos dirigidos a las personas usuarias del servicio y a los servicios sociales de base. El objetivo de estos encuentros es dar a conocer el servicio de teleasistencia a personas ya usuarias o aquellas que cumplen el perfil y actualmente no tienen el servicio. Por otro lado, estos encuentros favorecen que las/os profesionales de Servicios Sociales tengan información actualizada sobre las prestaciones del servicio y el modelo de atención personalizada.

En 2020, y como consecuencia de la pandemia estos encuentros se pudieron realizar con normalidad únicamente hasta el mes de marzo.

Los eventos son fruto del interés de Dirección de Servicios Sociales de Gobierno Vasco sen impulsar la labor de difusión del servicio. Para ello se ha contactó con municipios de los 3 territorios históricos que tenían grados de cobertura inferiores a municipios de características poblacionales similares.

Además de esta labor proactiva de difusión, también se han recibido en el servicio y en la Dirección de Servicios Sociales solicitudes de municipios y otras entidades para recibir información sobre betiON. A dichas peticiones se ha respondido realizando exposiciones conjuntas (en la mayoría de los casos, on-line) para dar a conocer el servicio dentro de otras actividades pautadas como pueden ser Talleres de caídas.

Así, en el año 2020, se han realizado eventos y charlas en los siguientes municipios/territorios:

Territorio Histórico	Municipio	Entidad
Araba	Bernedo	Servicios Sociales de Base Lagrán, Bernedo, Valle de Arana
	Gorbeialde	SSB de Base Zuia, Urkabustaiz, Zigoitia, aramaio, Legutio, Arratzua-Ubarrundia
	Vitoria-Gasteiz	Taller prevención caídas en el municipio
	Vitoria-Gasteiz	Taller prevención caídas en el municipio
	Aiara	Servicios Sociales de Base Okondo, Artziniega, Respaldiza
Bizkaia	Okondo	Prevención de caídas Okondo
	Bilbao	Formación Lanbide/Fundación EDE
	Muskiz	Centro de mayores Muskiz
	Zalla	Servicios Sociales de Base Zalla
	Zalla	Charla prevención caídas Zalla
	Bilbao	Topaketak BFA-DFB
	Bilbao	Servicios Sociales de Base Bilbao
	Uribe- Kosta	SSB de Base Uribe-Kosta (Berango, Plentzia, Gorliz, Lemoiz, Urduliz, Sopela)
	Zalla	Charla prevención caídas Aranguren
	Arratia	Servicios Sociales de Base Arratia



	Bilbao	Servicios Sociales de Base Bilbao
	Orduña	Centro de mayores Orduña
	Bilbao	Trabajadoras sociales de OSI BILBAO-BASURTO
	Portugalete	Charla prevención caídas Portugalete
	Lea-Artibai	Servicios Sociales de Base Lea-Artibai
<b>Gipuzkoa</b>	Zegama	Servicios Sociales de Base Zegama
	Lasarte - Oria	Servicios Sociales de Base Lasarte-Oria
	Goierri	Servicios Sociales de Base Goierri
	Urnieta	Servicios Sociales de Base Urnieta
	Azpeitia	Servicios Sociales de Base Azpeitia
	Urola Kosta	Servicios Sociales de Base Urola-Kosta
	Tolosaldea	Servicios Sociales de Base Tolosaldea

### VISITAS DE CENTROS EDUCATIVOS AL CENTRO DE ATENCIÓN

Desde el curso 2013-2014, los ciclos formativos de ámbito sociosanitario incorporan como novedad un módulo de teleasistencia. Además, desde Lanbide se ha establecido el certificado de profesionalidad de Gestión de Llamadas de teleasistencia. Los centros educativos coordinan con el Servicio Público de Teleasistencia la visita de grupos de estudiantes acompañados del profesorado. En 2020, estas visitas solo pudieron realizarse durante los meses de enero y febrero, en los que se atendió la visita de 3 grupos de estudiantes de centros de los tres territorios históricos.

Habitualmente, estas visitas guiadas se han venido realizando en dos grupos, el tercer viernes de cada mes, coincidiendo con los meses del curso escolar.



## MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Los medios de comunicación generalistas, tanto en su versión escrita como digital, han publicado referencias al Servicio Público de Teleasistencia, resaltando especialmente el servicio prestado durante la pandemia a las personas usuarias, dado que en muchos casos ha supuesto la principal vía de comunicación con las instituciones para dichas personas. Los titulares de prensa más destacados son:

- **“Zalla imparte talleres a personas mayores para evitar las caídas”** Redactado el 04.01.2020 en el periódico Deia.  
<https://www.deia.eus/bizkaia/2020/01/04/zalla-imparte-talleres-personas-mayores/1009662.html>
- Entrevista al responsable del Servicio betiON en Euskadi Irratia el 11 de enero de 2020:  
<http://www.parkinsonbizkaia.org/entrevista-en-euskadi-irratia-a-iosu-azaola/>
- **“El servicio público de teleasistencia BetiOn atiende a 56.000 personas”** publicado en la página web de eitb 21 de enero de 2020 informando del servicio de teleasistencia betiON  
<https://www.eitb.eus/es/radio/radio-euskadi/programas/boulevard/detalle/6973965/betion-programa-teleasistencia-mayores-personas-discapacidad/>
- **“El servicio de teleasistencia betiON abre un nuevo centro de trabajo en Aretxabaleta para mejorar la atención de los usuarios de las comarcas de Debagoiena, Durangaldea, Gorbeialdea y Goiherri.”** Publicado por el periódico el medio el 25 de febrero de 2020  
<https://www.elmedio.es/el-servicio-de-teleasistencia-betion-abre-un-nuevo-centro-de-trabajo-en-aretxabaleta-para-mejorar-la-atencion-de-los-usuarios-de-las-comarcas-de-debagoiena-durangaldea-gorbeialdea-y-goierri/>
- **Más de 500 voluntarios en una semana para “Guztion Artean, solidaridad organizada”** donde se menciona al servicio de teleasistencia betiON el 23 de marzo de 2020  
<https://www.donostitik.com/mas-de-500-voluntarios-en-una-semana-para-guztion-artean-solidaridad-organizada/>
- **“El servicio betiON refuerza la atención con un teléfono gratuito”** publicado en el periódico Deia el 11 de abril de 2020  
<https://www.deia.eus/actualidad/sociedad/2020/04/11/el-servicio-betion-refuerza-la/1030816.html>
- **“Betion telelaguntzako euskal zerbitzuak zerbitzuan alta emateko prozedura erraztu du//El servicio vasco de teleasistencia, betiON, simplifica el procedimiento de alta en el servicio.** Publicado en la página web de Zalla el 12 de mayo de 2020  
<http://zallainfo.zalla.eus/2020/05/betion-telelaguntzako-euskal-zerbitzuak.html>
- **“El servicio de teleasistencia betiON refuerza la atención a personas mayores en la CAV”** publicado en el periódico Deia el 11 de abril de 2020:  
<https://www.naiz.eus/es/actualidad/noticia/20200411/el-servicio-de-teleasistencia-betion-refuerza-la-atencion-a-personas-mayores-en-la-cav>
- **“El servicio de teleasistencia betiON refuerza la atención con una línea 900 gratuita”** publicado en el periódico Entre Mayores el 13 de abril de 2020  
<http://entremayores.es/spa/ccaa.asp?var2=Euskadi&var3=El%20servicio%20de%20teleasistencia%20betiON%20refuerza%20la%20atenci%F3n%20con%20una%20l%EDnea%20900%20gratuita&nar1=3&nar2=22&nar3=43047&nar5=5>



- **“La teleasistencia, un servicio esencial y sin interrupción, determinante en la Covid-19”** redactado por Entre Mayores. Periódico Entre Mayores. Nº202, julio-agosto 2020, página 29  
[http://www.entremayores.es/spa/actualidad\\_empresarial.asp?var2=Noticias&var3=La%20teleasistencia,%20un%20servicio%20esencial%20y%20sin%20interrupci%F3n,%20determinante%20en%20la%20Covid-19&nar1=6&nar2=44&nar3=44200&nar5=1](http://www.entremayores.es/spa/actualidad_empresarial.asp?var2=Noticias&var3=La%20teleasistencia,%20un%20servicio%20esencial%20y%20sin%20interrupci%F3n,%20determinante%20en%20la%20Covid-19&nar1=6&nar2=44&nar3=44200&nar5=1)
- **“El potencial transformador de la teleasistencia”** link publicitario de Tunstall en la página web del periódico Entre Mayores.  
<https://www.tunstall.es/recursos/white-papers/2020/06/potencial-transformador-teleasistencia>
- **“El Servicio Vasco de Teleasistencia, BetiON, sigue brindando asistencia y apoyo a las personas mayores”** publicado en la revista municipal de zalla nº 75, página 5  
[https://issuu.com/zallainfo/docs/zallainfo75\\_iraila-septiembre2020\\_web](https://issuu.com/zallainfo/docs/zallainfo75_iraila-septiembre2020_web)
- **“Artolazabal reclama que el estado apoye los proyectos de ámbito social”** publicado en el periódico Entre Mayores nº 203, página 12. Menciona y habla sobre el servicio de teleasistencia betiON.  
<http://entremayores.es/spa/ccaa.asp?var2=Euskadi&var3=Artolazabal%20reclama%20al%20Estado%20que%20apoye%20tambi%E9n%20los%20proyectos%20vascos%20del%20E1mbito%20social%20&nar1=3&nar2=22&nar3=44481&nar5=5>
- **“1.200 personas de Durangaldea cuenta con el servicio de teleasistencia betiON del Gobierno Vasco en el hogar”** publicado el 03/12/2020 en facebook y página web de la mancomunidad de Durangaldea.  
[http://www.mdurango.org/es-ES/Noticias/Paginas/20201203\\_1200personasdeDurangaldeacuentanconelserviciodeteleasistenciaBetiONdelGobiernoVascoenelhogar.aspx](http://www.mdurango.org/es-ES/Noticias/Paginas/20201203_1200personasdeDurangaldeacuentanconelserviciodeteleasistenciaBetiONdelGobiernoVascoenelhogar.aspx)