

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 2021

**ÍNDICE**

ÍNDICE	2
INTRODUCCIÓN	3
DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN	5
EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE PERSONAS USUARIAS	5
EVOLUCIÓN AÑO 2021	5
EVOLUCIÓN INTERANUAL	6
SOLICITUDES DE ALTA GESTIONADAS POR EL SERVICIO	6
COBERTURA	7
PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS	9
ACTIVIDAD	10
LLAMADAS DE VOZ	10
LLAMADAS DE VOZ RECIBIDAS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN	10
MEDIA DE LLAMADAS DE VOZ RECIBIDAS POR MES	10
EVOLUCIÓN DE LA MEDIA DE LLAMADAS RECIBIDAS POR MES	10
MODIFICACIÓN INTERANUAL DE MEDIA DE LLAMADAS RECIBIDAS/MES	11
LLAMADAS EMITIDAS DESDE EL CENTRO DE ATENCIÓN	12
MEDIA DE LLAMADAS EMITIDAS/MES AÑO 2021	12
MOTIVOS DE LLAMADAS RECIBIDAS Y EMITIDAS	14
EVOLUCIÓN DE MOTIVOS DE LLAMADAS ATENDIDAS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN	14
EVOLUCIÓN DE MOTIVOS DE LLAMADAS EMITIDAS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN	14
SOLICITUDES DE ASISTENCIA ATENDIDAS Y DERIVACIONES	15
SOLICITUD DE ASISTENCIA	15
DERIVACIONES A RECURSOS	15
INTERVENCIONES DOMICILIARIAS	16
VISITAS DE COORDINACIÓN	16
VISITAS POR INTERVENCIÓN TÉCNICA	17
MOVILIZACIÓN DE UNIDAD MÓVIL	18
CAMBIOS DE DOMICILIO	18
MODELO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA	19
SISTEMA DE VALORACIÓN	19
PRESTACIONES COMPLEMENTARIAS OFRECIDAS A LAS PERSONAS USUARIAS	20
APOYO A LA PERSONA CUIDADORA	20
RIESGO DE DETERIORO COGNITIVO	21
ACCESIBILIDAD AL SERVICIO	22
CALIDAD	23
NIVELES DE SERVICIO	23
SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS	23
RECLAMACIONES	24
CERTIFICADOS DE CALIDAD	25
IMPLANTACIÓN	26
GRADO DE PENETRACIÓN DE LA TELEASISTENCIA EN EL TERRITORIO	26
DISPOSITIVOS/TECNOLOGÍA ASOCIADA EN EL HOGAR	27
DIGITALIZACIÓN DE DOMICILIOS	27
COORDINACIÓN SOCIOSANITARIA	29
CONSEJO SANITARIO	29
CITA PREVIA	31
CAMPAÑA DE VACUNACIÓN ANTIGRI PAL	32
COMUNICACIÓN	33
ENCUENTROS DE TELEASISTENCIA	33
VISITAS DE CENTROS EDUCATIVOS AL CENTRO DE ATENCIÓN	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 de este. 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.
- La ampliación de la cobertura ofrecida a personas con discapacidad y personas con enfermedad mental
- 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 2021 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 2021, al igual que sucedió en 2020, no sigue la tendencia natural marcada por las cifras de años anteriores, dado que el servicio ha centrado sus esfuerzos en ofrecer un mayor soporte a aquellas personas usuarias más vulnerables y con mayor necesidad de apoyo.

DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN

El año 2021 finaliza con 62.711 personas usuarias. Por género, el 76,96% son mujeres y el 23,04% son hombres. Por edad, el 77,35% son mayores de 80 años y el 97,71 % son de edad igual o mayor de 65 años. Por unidad de convivencia, el 91,84% 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	5.856	1.899	7.755	12,4%
Bizkaia	26.020	7.567	33.587	53,6%
Gipuzkoa	16.389	4.980	21.369	34,1%
TOTAL	48.265	14.446	62.711	100%

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE PERSONAS USUARIAS

El número de Altas en 2021 se ha incrementado en un 44% con respecto al 2020, debido al efecto de la pandemia el año precedente, pasando de ser 9.476 en 2020 a ser 13.617 en 2021.

El número de bajas ha aumentado en un 16% respecto al año anterior, pasando de ser 7.522 en 2020 a ser 8.711 en 2021.

De esta forma, el número de personas usuarias ha pasado de 57.805 en 2020 a 62.711 en 2021, lo que ha supuesto un incremento interanual del 8,5%.

EVOLUCIÓN AÑO 2021

	2020	Altas	Bajas	2021	CRECIMIENTO
Araba	6.828	1.941	1020	7.755	921
Bizkaia	31.351	6.970	4.730	33.587	2.240
Gipuzkoa	19.626	4.706	2.961	21.369	1.745
TOTAL	57.805	13.617	8.711	62.711	4.906

El crecimiento neto ha sido de 4.906 personas usuarias.



EVOLUCIÓN INTERANUAL

	2017	2018	2019	2020	2021
Araba	5.767	6.081	6.687	6.828	7.755
Bizkaia	26.347	27.785	30.494	31.351	33.587
Gipuzkoa	15.215	16.370	18.670	19.626	21.369
TOTAL	47.329	50.236	55.851	57.805	62.711

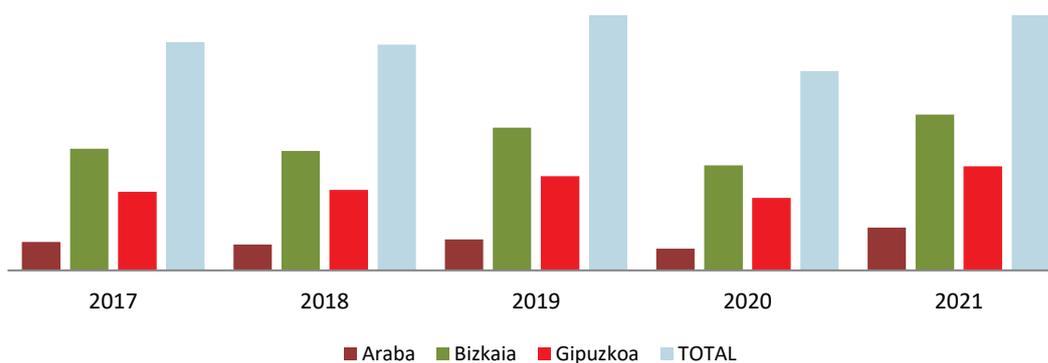
SOLICITUDES DE ALTA GESTIONADAS POR EL SERVICIO

La evolución de las solicitudes de alta tramitadas por el Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales anualmente es la siguiente:

Solicitudes	2017	2018	2019	2020	2021
Araba	1.334	1.225	1.459	1.019	2.015
Bizkaia	5.733	5.633	6.732	4.957	7.344
Gipuzkoa	3.701	3.793	4.449	3.423	4.916
TOTAL	10.768	10.651	12.640	9.399	14.275

En 2021 se produce un aumento significativo en el número de solicitudes respecto a 2020, debido a la influencia negativa de la pandemia en los canales de admisión al servicio durante el año anterior y permitiendo a 2021 ser el año con mayor número de solicitudes.

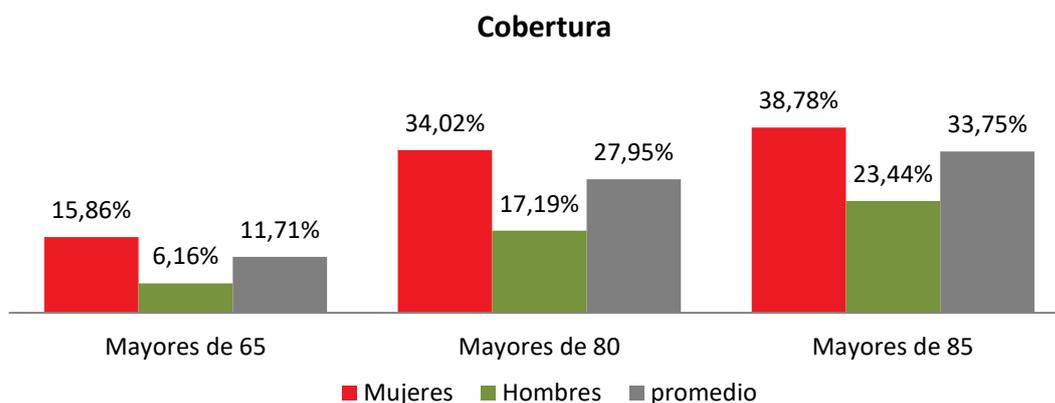
Solicitudes gestionadas





COBERTURA

La cobertura del Servicio Público de Teleasistencia de Euskadi es del **11,71% en personas mayores de 65 años, del 27,95% en el caso de las mayores de 80 años y del 33,75% en mayores de 85 años**. Los datos de población de Euskadi se han extraído del Eustat.



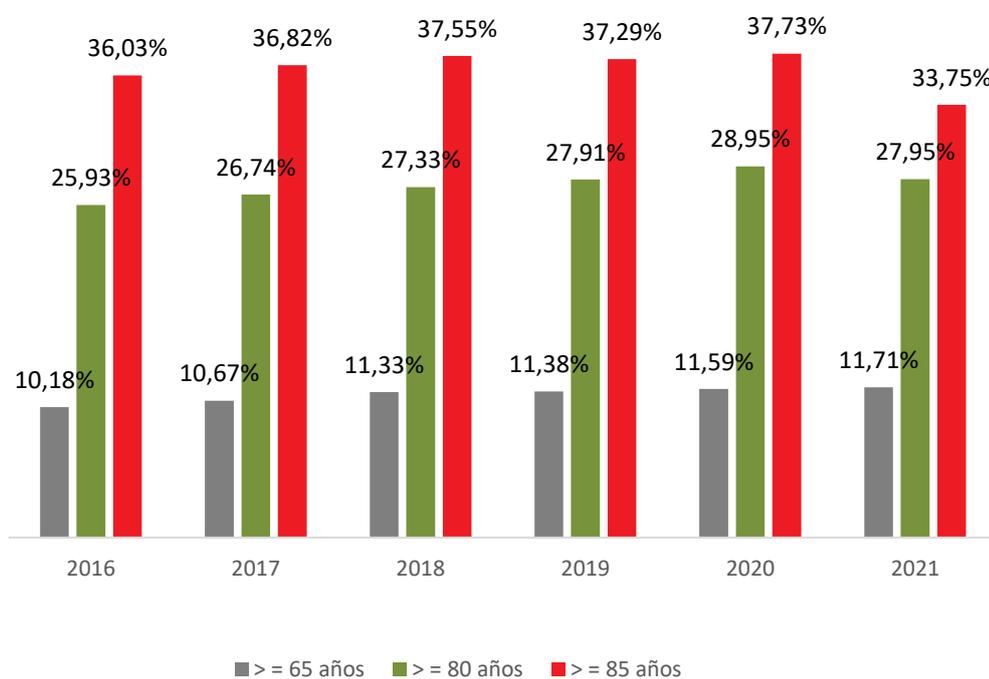
Se observa una mayor cobertura en mujeres en todos los intervalos de edad. Del mismo modo, se aprecia que, a medida que se incrementa la edad, el grado de cobertura del servicio de teleasistencia en la población es mayor. De esta forma, se alcanza una cobertura del 38,78% para las mujeres mayores de 85 años.

En cuanto a la evolución interanual de la cobertura, en 2021 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.

	2017	2018	2019	2020	2021
> = 65 años	10,67%	11,33%	11,38%	11,59%	11,71%
> = 80 años	26,74%	27,33%	27,91%	28,95%	27,95%
> = 85 años	36,82%	37,55%	37,29%	37,73%	33,75%



Evolución cobertura 2021-2016

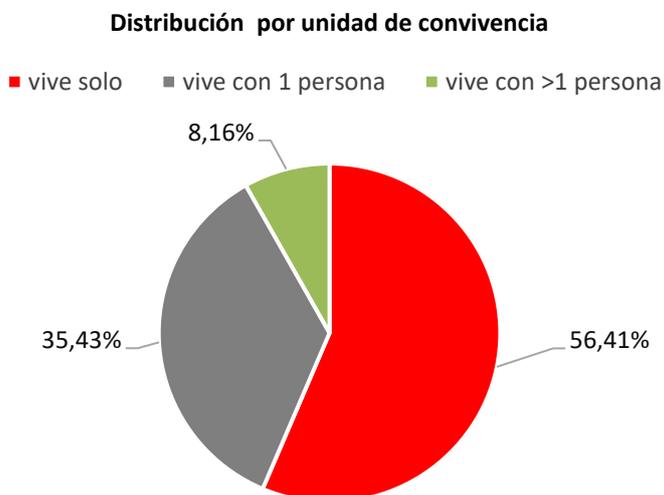




PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS

Al finalizar el año 2021, la población del Servicio Público de Telesistencia de Euskadi posee el siguiente perfil mayoritario:

- El 76,96 % son mujeres.
- El 77,35 % son personas mayores de 80 años.
- El 56,41 % de las personas usuarias viven solas.



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 personalizados**.

Este sistema personalizado 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 2021 han sido un total de 395.887, con la siguiente distribución mensual:

	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	nov-21	dic-21	TOTAL
Araba	3.107	2.812	3.449	4.167	4.222	4.249	4.334	4.381	4.206	4.004	4.001	3.817	46.749
Bizkaia	17.213	14.151	16.892	19.169	18.443	18.513	20.940	20.655	20.242	19.979	19.254	20.140	225.591
Gipuzkoa	9.316	7.951	9.595	9.845	10.748	10.307	10.667	11.640	10.564	11.101	10.614	11.199	123.547
TOTAL	29.636	24.914	29.936	33.181	33.413	33.069	35.941	36.676	35.012	35.084	33.869	35.156	395.887

PROMEDIO DE LLAMADAS DE VOZ RECIBIDAS POR MES

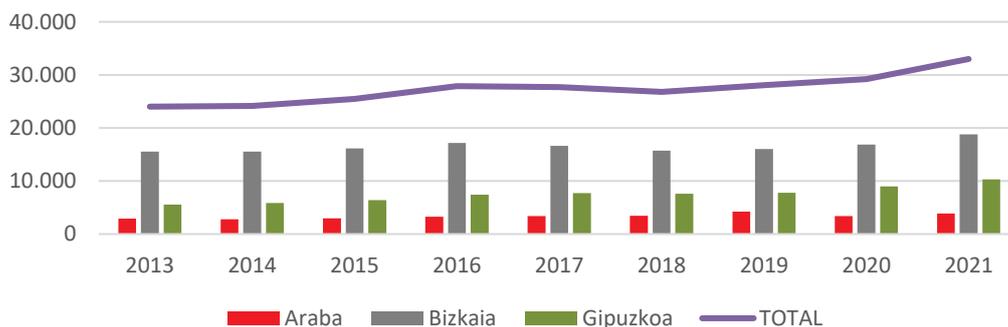
	Número de llamadas	Media mensual
Araba	46.749	3.896
Bizkaia	225.591	18.799
Gipuzkoa	123.547	10.296
TOTAL	395.887	32.991

EVOLUCIÓN DE LA MEDIA DE LLAMADAS RECIBIDAS POR MES

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Araba	2.896	2.796	2.957	3.281	3.381	3.462	4.258	3.382	3.896
Bizkaia	15.552	15.527	16.117	17.147	16.609	15.705	16.014	16.852	18.799
Gipuzkoa	5.569	5.847	6.390	7.432	7.721	7.617	7.783	8.974	10.296
TOTAL	24.017	24.170	25.464	27.860	27.712	26.784	28.054	29.208	32.991



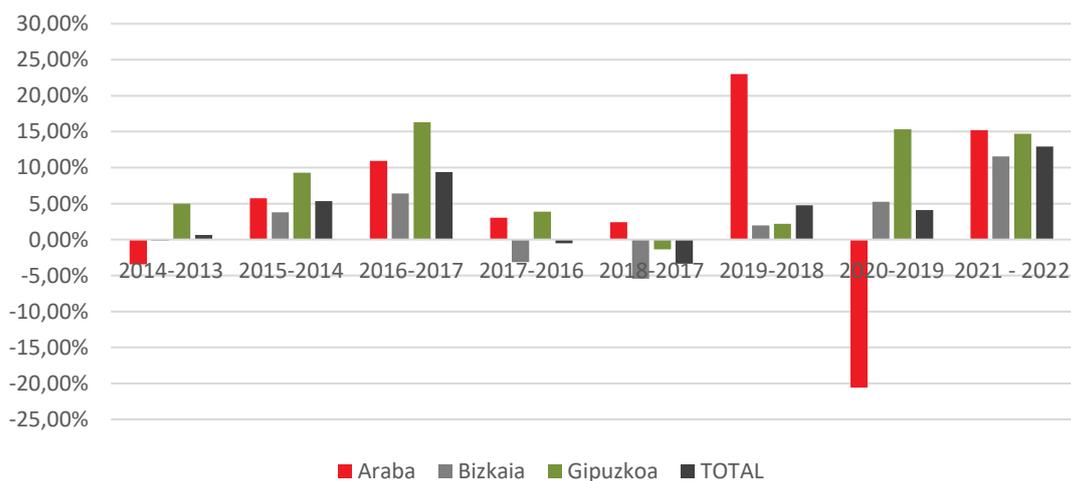
Evolución media de llamadas recibidas/mes



MODIFICACIÓN INTERANUAL DE MEDIA DE LLAMADAS RECIBIDAS/MES

	2017-2016	2018-2017	2019-2018	2020-2019	2021 - 2020
Araba	3,05%	2,39%	22,99%	-20,57%	15,19%
Bizkaia	-3,14%	-5,44%	1,96%	5,24%	11,56%
Gipuzkoa	3,89%	-1,35%	2,18%	15,31%	14,73%
TOTAL	-0,53%	-3,35%	4,74%	4,11%	12,95%

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 2021, han sido un total de 1.039.476, con la siguiente distribución mensual:

	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	nov-21	dic-21	TOTAL
Araba	10.206	10.503	10.723	10.516	10.860	9.092	9.765	9.950	11.436	10.704	10.173	10.225	124.153
Bizkaia	48.910	49.985	50.409	48.530	49.280	40.019	44.343	42.504	50.091	48.572	45.827	48.779	567.249
Gipuzkoa	30.483	31.661	30.919	29.185	30.914	24.396	26.731	26.664	31.168	29.408	28.063	28.482	348.074
TOTAL	89.599	92.149	92.051	88.231	91.054	73.507	80.839	79.118	92.695	88.684	84.063	87.486	1.039.476

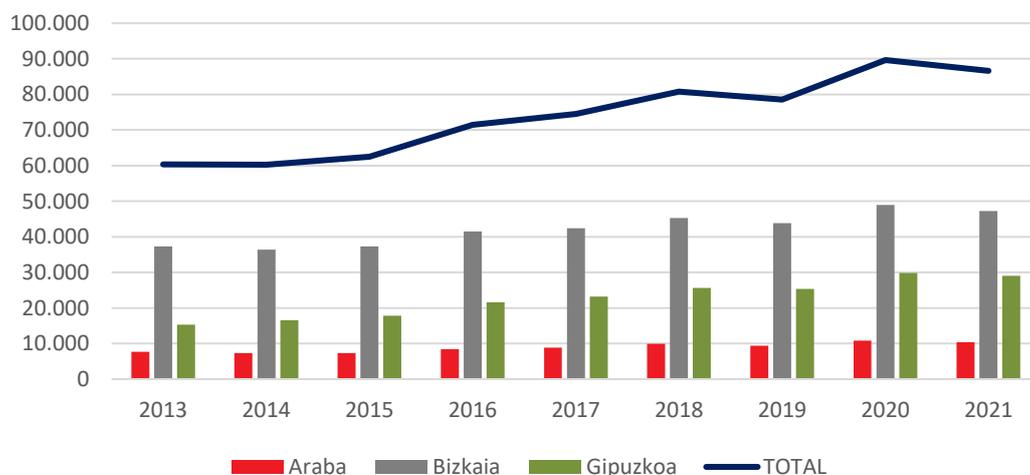
MEDIA DE LLAMADAS EMITIDAS/MES AÑO 2021

	N.º de llamadas	Media mensual
Araba	124.153	10.346
Bizkaia	567.249	47.271
Gipuzkoa	348.074	29.006
TOTAL	1.039.476	86.623

EVOLUCIÓN DE LA MEDIA DE LLAMADAS EMITIDAS/MES

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Araba	7.714	7.298	7.370	8.404	8.820	9.922	9.393	10.828	10.346
Bizkaia	37.303	36.365	37.328	41.502	42.420	45.294	43.800	48.981	47.271
Gipuzkoa	15.315	16.596	17.804	21.555	23.240	25.590	25.377	29.857	29.006
TOTAL	60.332	60.259	62.502	71.461	74.480	80.805	78.570	89.666	86.623

Evolución de media de llamadas emitidas/mes

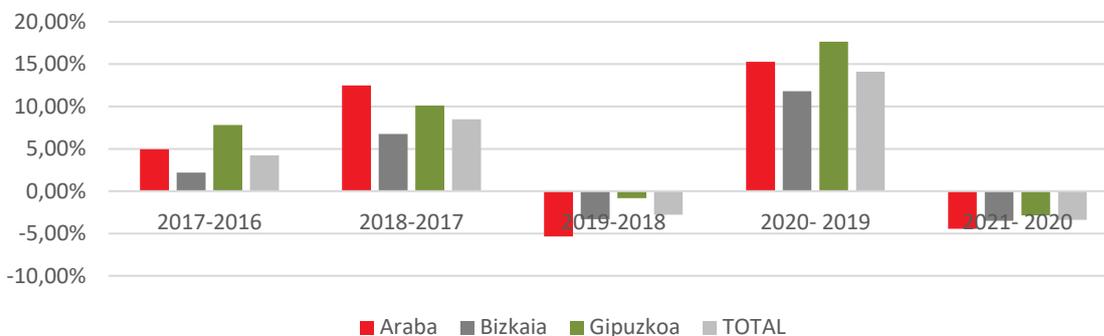




MODIFICACIÓN INTERANUAL DE MEDIA DE LLAMADAS EMITIDAS/MES

	2017-2016	2018-2017	2019-2018	2020- 2019	2021- 2020
Araba	4,95%	12,49%	-5,34%	15,29%	-4,45%
Bizkaia	2,21%	6,77%	-3,30%	11,83%	-3,49%
Gipuzkoa	7,82%	10,11%	-0,83%	17,65%	-2,85%
TOTAL	4,22%	8,49%	-2,77%	14,12%	-3,39%

Modificación interanual de media de llamadas emitidas/mes



MOTIVOS DE LLAMADAS RECIBIDAS Y EMITIDAS

Con un número de personas usuarias superior a las 62.000, el Servicio Público de Teleasistencia de Euskadi ha gestionado diariamente en torno a 1.085 llamadas entrantes y 2.848 llamadas salientes, es decir, un total de más de 3.933 comunicaciones de media cada día del año.

Dentro de la tipología de llamadas atendidas, destacan los siguientes motivos: El 17,59% es para solicitar ayuda ante una situación de emergencia o problema de salud o social. el 51,28% se corresponde con comunicaciones relacionadas con datos, incluyendo solicitar o facilitar información sobre diversas cuestiones, incluyendo ausencia y regreso al domicilio; el 31,13%, se dedica a gestiones técnicas como por ejemplo comprobar el funcionamiento del equipo o resolver dudas sobre el mismo;

EVOLUCIÓN DE MOTIVOS DE LLAMADAS ATENDIDAS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Solicitud de ayuda	14,76%	16,31%	16,35%	15,84%	16,61%	17,96%	13,53%	19,22%	17,59%
Comunicación de datos	60,04%	65,34%	66,70%	65,58%	64,04%	55,88%	57,07%	51,64%	51,28%
Seguimiento técnico	25,20%	18,35%	16,95%	18,58%	19,35%	26,16%	29,40%	29,14%	31,13%

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.

EVOLUCIÓN DE MOTIVOS DE LLAMADAS EMITIDAS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN

Con respecto a la tipología de las llamadas emitidas, la inmensa mayoría, el 89,79% de las llamadas emitidas desde el centro de atención son llamadas de seguimiento a las personas usuarias, seguidas de las llamadas de comunicación de datos, que suponen el 9,25%.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Seguimiento usuario	95,12%	95,14%	94,93%	94,94%	95,37%	95,40%	94,79%	89,79%
Petición ayuda	0,58%	0,61%	0,65%	0,72%	0,67%	0,60%	0,77%	0,83%
Comunicación datos	2,89%	3,84%	4,21%	4,17%	3,83%	3,84%	4,28%	9,25%
Seguimiento técnico	1,41%	0,41%	0,20%	0,17%	0,13%	0,16%	0,16%	0,13%

**SOLICITUDES DE ASISTENCIA ATENDIDAS Y DERIVACIONES****SOLICITUD DE ASISTENCIA**

Las solicitudes de asistencia recibidas en el servicio de teleasistencia en el año 2021 han sido 53.655, con un promedio mensual de 4.471.

La distribución mensual de las solicitudes de asistencia atendidas ha sido la siguiente durante el año 2021:

	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	nov-21	dic-21	TOTAL
Araba	499	397	525	598	534	492	501	453	537	531	572	665	6.304
Bizkaia	2.768	1.970	2.405	2.482	2.462	2.477	2.456	2.347	2.411	2.682	2.865	3.197	30.522
Gipuzkoa	1.480	1.173	1.332	1.422	1.248	1.330	1.326	1.233	1.354	1.437	1.639	1.855	16.829
TOTAL	4.747	3.540	4.262	4.502	4.244	4.299	4.283	4.033	4.302	4.650	5.076	5.717	53.655

DERIVACIONES A RECURSOS

Las derivaciones han sido en el año 2021 han sido las siguientes:

	Consejo Sanitario	SOS Deiak	Unidades móviles	Personas de contacto
Araba	4.717	262	470	1.177
Bizkaia	22.541	1.433	2.581	5.513
Gipuzkoa	11.771	845	1.687	3.412
TOTAL	39.029	2.540	4.738	10.102

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.
- 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.
- Las personas de contacto hacen referencia a los familiares, amistades o personal del vecindario que figuran como recursos de la persona usuaria.

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 2021, se han realizado 14.907 visitas domiciliarias. La distribución mensual de dichas visitas es la siguiente:

	ene.-21	feb.-21	mar.-21	abr.-21	may.-21	jun.-21	jul.-21	ago.-21	sep.-21	oct.-21	nov.-21	dic.-21	TOTAL
Araba	112	128	126	226	202	302	170	147	157	137	130	117	1.954
Bizkaia	529	657	761	837	753	828	688	564	579	545	690	539	7.970
Gipuzkoa	297	384	373	473	700	486	401	375	368	382	404	340	4.983
TOTAL	938	1.169	1.260	1.536	1.655	1.616	1.259	1.086	1.104	1.064	1.224	996	14.907

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

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Araba	838	1.134	1.349	1.143	5.172	1.954
Bizkaia	4.601	5.508	6.307	6.884	7.146	7.970
Gipuzkoa	2.683	3.723	3.813	4.495	12.318	4.983
TOTAL	8.122	10.365	11.469	12.832	16.229	14.907

Y su evolución interanual:

	2017-2016	2018-2017	2019-2018	2020-2019	2021-2020
Araba	35,32%	18,96%	-15,27%	352,49%	-62,22%
Bizkaia	19,71%	14,51%	9,15%	3,81%	11,53%
Gipuzkoa	38,76%	2,42%	17,89%	174,04%	-59,55%
TOTAL	27,62%	10,65%	11,88%	26,47%	-8,15%



Atendiendo a su tipología, las visitas domiciliarias efectuadas por el personal de coordinación de integración en 2021 han sido las siguientes:

	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	nov-21	dic-21	TOTAL
Valoración inicial	841	1.057	1.157	1.439	1.431	1.204	885	671	740	916	1.021	950	12.312
Valoración periódica	70	45	58	37	140	254	325	218	263	106	128	26	1.670
Visitas de Seguimiento	27	67	45	60	84	158	49	197	101	42	75	20	925
TOTAL	938	1.169	1.260	1.536	1.655	1.616	1.259	1.086	1.104	1.064	1.224	996	14.907

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 2021, se realizaron 48.839 intervenciones técnicas, un 37,8% más que en 2020, 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-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	nov-21	dic-21	TOTAL
Araba	331	445	370	464	489	493	422	674	585	560	506	570	5.909
Bizkaia	2.198	2.149	1.892	1.893	2.224	1.827	1.644	2.880	2.643	2.613	2.420	2.542	26.925
Gipuzkoa	1032	1231	921	1093	1483	1105	1054	1907	1643	1462	1456	1618	16.005
TOTAL	3.561	3.825	3.183	3.450	4.196	3.425	3.120	5.461	4.871	4.635	4.382	4.730	48.839



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 2021, se han registrado un total 4.738 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 durante ese mes. Estas 4.738 movilizaciones suponen una cifra un 13,1% superior a la cifra de 2020:

	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	nov-21	dic-21	TOTAL
Araba	33	36	33	41	32	28	40	35	45	51	48	48	470
Bizkaia	235	171	215	199	214	202	190	222	214	236	260	223	2.581
Gipuzkoa	143	138	119	120	128	130	93	122	166	160	183	185	1.687
TOTAL	411	345	367	360	374	360	323	379	425	447	491	456	4.738

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 2021, se han realizado un total de 678 cambios de domicilio, un 18,1% más respecto a los 574 del año 2020.

La distribución mensual durante el año ha sido:

	ene.-21	feb.-21	mar.-21	abr.-21	may.-21	jun.-21	jul.-21	ago.-21	sep.-21	oct.-21	nov.-21	dic.-21	TOTAL
Araba	4	4	7	4	5	4	8	9	3	5	12	2	67
Bizkaia	23	36	26	28	33	41	31	18	26	28	40	23	353
Gipuzkoa	24	26	20	11	19	18	22	20	18	21	28	31	258
TOTAL	51	66	53	43	57	63	61	47	47	54	80	56	678



MODELO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA

El modelo de servicio de teleasistencia personalizada 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 2021, 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	5.110	20.011	13.752	38.873	61,99%
Alto	2.399	12.164	7.051	21.614	34,47%
Intenso	206	1175	465	1.846	2,94%
Alto Riesgo	40	234	101	375	0,60%
Sin valorar	0	3	0	3	0,00%
TOTAL	7.755	33.587	21.369	62.711	100%

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

La evolución anual de los Niveles de apoyo es la siguiente:

Niveles de apoyo	2018	2019	2020	2021
Moderado	66,76%	64,80%	62,21%	61,99%
Alto	30,93%	32,04%	33,57%	34,47%
Intenso	2,20%	2,83%	2,79%	2,94%
Alto Riesgo	0,08%	0,22%	1,30%	0,60%

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 cierre de 2021 cuenta con **182** 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 2021, las personas cuidadoras identificadas dentro del programa PTAC son las siguientes:

Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Total N.º
19	116	47	182

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 2021 se han realizado un total de 2.472 llamadas.

A lo largo del año 2021, 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 91,07% de las personas cuidadoras incluidas en este programa sufre sobrecarga intensa y el 8,93% sufre sobrecarga leve.

Género: El 86% de las personas cuidadoras incluidas en este programa son mujeres y el 14% son hombres.

Edad: El 44% de las personas usuarias es menor de 65 años y el 56% es mayor de dicha edad.



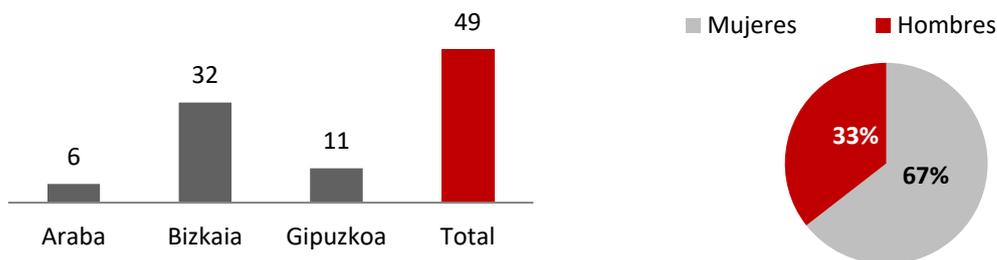
RIESGO DE DETERIORO COGNITIVO

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 2021 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 49 personas integradas, el 67,3% son mujeres y el 32,7% son hombres.

P. USUARIAS FIN MES	Mujeres	Hombres	Total
Araba	4	2	6
Bizkaia	22	10	32
Gipuzkoa	7	4	11
Total	33	16	49

Distribución participación por TH



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	32
Acceso web con TIC propia	17
Personas activas a último día/mes	49



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 2021 se han instalado un total de 186 TAM: 74 de ellas con motivo de la visita de Alta en el servicio, 23 con motivo de la revaloración periódica de las necesidades de las personas usuarias y 89 con motivo de la renovación/ sustitución de las ya existentes

Con ello, el parque de TAM existente ha pasado de ser 255 unidades a comienzos de año hasta las 274 a finales de 2021 lo que supone un incremento del 7%

Por su parte, mediante el **dispositivo CareSOS** se garantiza la prestación del servicio de teleasistencia 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.

A cierre de 2021, el Servicio Público de Teleasistencia de Euskadi emplea 33 CareSOS.

El dispositivo **UCR adaptado** consiste en un pulsador o UCR (Unidad de Control Remoto) adaptado a las distintas capacidades de personas con diferencia sensorial. El total de UCR adaptados existente en betiON a cierre de 2021 es de 120 unidades.

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

	2018	2019	2020	2021
TAM	54	137	255	274
CareSOS	19	35	36	33
UCR Adaptado	105	108	110	120
TOTAL	178	280	401	427

	2019/ 2018	2020/ 2019	2021/ 2020
TAM	154%	86%	7%
CareSOS	84%	3%	-8%
UCR Adaptado	3%	2%	9%
TOTAL	57%	43%	6%



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 2021, los niveles de servicio mensuales y los tiempos medios de respuesta en atención de llamadas han sido los siguientes:

	ene-21	feb.-21	mar.-21	abr.-21	may.-21	jun.-21	jul.-21	ago.-21	sep.-21	oct.-21	nov.-21	dic.-21	media
TMR (seg)	4,58	4,52	4,72	23,06	5,13	4,82	4,75	4,83	4,83	4,74	4,69	4,77	4,76
NdS (%) 10''	90,76 %	90,72 %	90,29 %	89,85 %	90,00 %	89,75 %	90,14 %	90,08 %	90,01 %	90,34 %	90,37 %	90,03 %	90,19 %

El 90,19% 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 4,76 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:

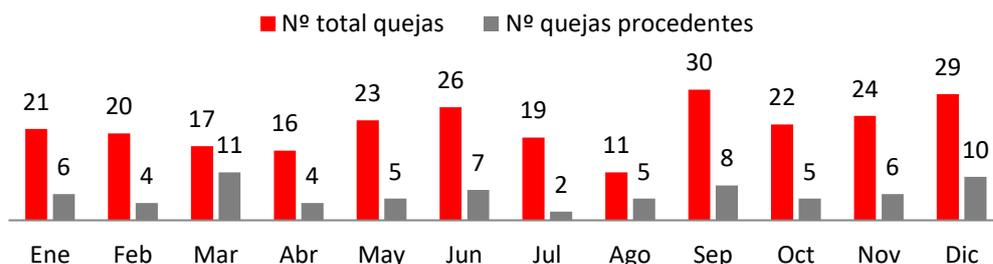


En 2021, el índice de satisfacción general ha sido de 4,5 puntos sobre 5, estando todos los puntos en la zona de satisfacción alta y muy alta.

RECLAMACIONES

El Servicio Público de Teleasistencia cuenta con un sistema de recepción, tratamiento y comunicación de reclamaciones. El número total de reclamaciones recibidas durante 2021 ha sido de 258, de las cuales 73 han sido procedentes (28,29%).

Reclamaciones recibidas 2021



La evolución de las reclamaciones recibidas ha sido:

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Procedentes	35	27	44	74	87	61	73
No Procedentes	100	136	204	236	213	204	185
TOTAL	135	163	248	310	300	265	258

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.-21	feb.-21	mar.-21	abr.-21	may.-21	jun.-21	jul.-21	ago.-21	sep.-21	oct.-21	nov.-21	dic.-21
Procedentes	6	4	11	4	5	7	2	5	8	5	6	10
No procedentes	15	16	6	12	18	19	17	6	22	17	18	19
% Rec/500 p. usuarias	0,052	0,03452	0,093	0,033	0,042	0,041	0,016	0,041	0,049	0,04	0,04	0,08

El tiempo medio de resolución de las quejas en 2021 ha sido de 3,92 días, frente a los 4,63 días de 2020.



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

MOTIVOS DE QUEJAS PROCEDENTES	2021
Retraso en Atención	19
Error en prestación del servicio	17
Servicio insuficiente	7
Información insuficiente	2
Tecnología/element. defectuosa	3
Incumplimiento condiciones	3
Mala atención	19
Otros	3
Totales	73

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 2021 se encuentra en el 12,13% entre la población mayor de 65 años, con un crecimiento de 0,48 puntos respecto a 2020.

El grado de penetración con respecto a esta población ha aumentado de 0,51 a 0,53, 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, Gipuzkoa supera ligeramente el grado de penetración promedio de Euskadi, que es del 0,53 mientras que Araba y Bizkaia se encuentran ligeramente por debajo.

	COMUNIDAD AUTÓNOMA EUSKADI			SERVICIO PÚBLICO TELEASISTENCIA			
	TOTAL	+65 años	%	TOTAL	TA +65 años	%	GRADO
Araba	330.189	71.368	21,61%	7.755	7.545	10,57%	0,49
Bizkaia	1.144.123	267.781	23,40%	33.587	32.744	12,23%	0,52
Gipuzkoa	718.887	164.904	22,94%	21.369	20.840	12,64%	0,55
TOTAL	2.193.199	504.053	22,98%	62.711	61.129	12,13%	0,53

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 0,58 y la menor se presenta en los municipios con población inferior a 1.000 habitantes, con un grado de penetración de 0,35.

Municipios	N.º	2019			2020			2021		
		%+65años	% TA	GRADO	%+65años	% TA	GRADO	%+65años	% TA	GRADO
<1.000	98	21,75%	7,36%	0,34	22,10%	7,24%	0,33	22,45%	7,88%	0,35
1.000-5.000	81	19,90%	9,04%	0,45	20,11%	9,32%	0,46	20,41%	10,06%	0,49
5.000-10.000	29	20,13%	10,51%	0,52	20,45%	10,92%	0,53	20,97%	11,58%	0,55
10.000-20.000	24	21,37%	10,75%	0,50	21,56%	11,02%	0,51	21,98%	11,64%	0,53
20.000-30.000	8	22,15%	11,96%	0,54	22,33%	12,21%	0,55	22,75%	13,10%	0,58
30.000-50.000	5	24,38%	11,91%	0,49	24,54%	12,25%	0,50	24,93%	13,03%	0,52
>50.000	6	23,01%	11,68%	0,51	23,24%	11,78%	0,51	23,88%	12,49%	0,52
TOTAL	251	22,25%	11,21%	0,50	22,47%	11,41%	0,51	22,98%	12,13%	0,53

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 2021, se ha continuado con la instalación de diversos dispositivos, como son los de humo/fuego, gas, detectores de caídas, detectores de movilidad/pasividad, monóxido de carbono, etc.

El total de dispositivos instalados en este año ha sido de 4.479, mientras que el parque total existente es de 11.481, con un crecimiento neto del 11,6% con respecto al 2020, siendo los detectores de CO los que han experimentado un mayor crecimiento, con un 37,5%. El dispositivo más utilizado es el detector de fuego/humo, que supone el 67% 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	852	117	54	186	3	5	21	6	1.244
Bizkaia	4.484	740	270	1118	34	22	201	37	6.906
Gipuzkoa	2.363	382	91	415	7	6	52	15	3.331
TOTAL	7.699	1.239	415	1.719	44	33	274	58	11.481

La evolución de 2016 a 2021 ha sido la siguiente:

	2017		2018		2019		2020		2021	
	Disposit.	% Cobertura TA	Disposit.	% Cobertura TA	Disposit.	% Cobertura TA	Disposit.	% Cobertura TA	Disposit.	% Cobertura TA
Araba	565	10,78%	728	11,97%	927	13,86%	1.111	16,27%	1.244	16,04%
Bizkaia	2.304	9,41%	4.047	14,57%	5.340	17,51%	6.040	19,27%	6.906	20,56%
Gipuzkoa	1.518	10,71%	2.028	12,39%	2.704	14,48%	3.134	15,97%	3.331	15,59%
TOTAL	4.387	10,00%	6.803	13,54%	8.971	16,06%	10.285	17,79%	11.481	18,31%

En cuatro años, se ha pasado de tener 3.810 dispositivos instalados a contar con 11.481, logrando una cobertura global del 18,31% sobre el total de 62.711 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 2021 se continua con el proceso de digitalización de los domicilios con servicio de teleasistencia iniciada en 2018. En 2021, los terminales digitales instalados son los siguientes:



	Total de Terminales SH instalados	% sobre Total terminales SH	% digitalización por Territorio Histórico
Araba	2.152	13%	31%
Bizkaia	9.009	53%	29%
Gipuzkoa	5.744	34%	29%
TOTAL	16.905	100%	29%

Así, con un total de 16.905 terminales digitales en funcionamiento respecto a un parque total de 57.998 unidades, el grado de digitalización domiciliaria alcanzado al finalizar 2021 es del 29,15%.

En cuanto a la evolución interanual de la digitalización del servicio, en el año 2021 el incremento ha pasado del 27% al 29% del parque total:

	2019			2020			2021		
	Digitales	Totales	%	Digitales	Totales	%	Digitales	Totales	%
Araba	947	6.118	15%	1.744	6.266	28%	2.152	7.047	31%
Bizkaia	4.685	28.179	17%	7.895	29.078	27%	9.009	31.120	29%
Gipuzkoa	2.705	17.324	16%	5.070	18.263	28%	5.744	19.831	29%
Total	8.337	51.621	16%	14.709	53.607	27%	16.905	57.998	29%

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 o el empleo del centro de atención como plataforma informativa sobre la campaña de vacunación de la gripe son claros ejemplos de dicha colaboración sociosanitaria.

CONSEJO SANITARIO

La colaboración entre betiON y Consejo Sanitario cumple su décimo 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 2021, se han derivado un total de 39.029 llamadas a Consejo Sanitario, frente a las 38.547 del año anterior. De esta forma, continúa la tendencia ascendente en el número de derivaciones, habiéndose incrementado un 1,57% con respecto al año anterior.

El mes de mayor demanda ha sido diciembre, coincidiendo con un pico de COVID-19 en Euskadi. En dicho mes se produjeron un total de 4.199 consultas.

	ene.- 21	feb.- 21	mar.- 21	abr.- 21	may.- 21	jun.- 21	jul.- 21	ago.- 21	sep.- 21	oct.- 21	nov.- 21	dic.- 21	TOTAL
Araba	370	312	390	453	390	378	356	328	392	381	435	532	4.717
Bizkaia	1.967	1.448	1.761	1.907	1.831	1.871	1.875	1.718	1.754	2.007	2.032	2.370	22.541
Gipuzkoa	1.002	840	949	1.049	849	934	952	883	905	980	1.131	1.297	11.771
TOTAL	3.339	2.600	3.100	3.409	3.070	3.183	3.183	2.929	3.051	3.368	3.598	4.199	39.029



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

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Araba	2.064	2.354	2.587	2.878	3.071	3.276	3.731	4.029	4.897	4.717
Bizkaia	7.532	9.972	11.588	13.044	14.381	15.446	17.848	19.333	22.505	22.541
Gipuzkoa	3.077	4.350	4.901	5.468	6.247	7.248	8.841	9.498	11.145	11.771
TOTAL	12.673	16.676	19.076	21.390	23.699	25.970	30.420	32.860	38.547	39.029

El incremento interanual en el uso de este servicio es el siguiente:

	2014- 2013	2015- 2014	2016- 2015	2017- 2016	2018- 2017	2019- 2018	2020- 2019	2021- 2020
Araba	9,90%	11,25%	6,71%	6,68%	13,89%	7,99%	21,54%	-3,68%
Bizkaia	16,21%	12,56%	10,25%	7,41%	15,55%	8,32%	16,41%	0,16%
Gipuzkoa	12,67%	11,57%	14,25%	16,02%	21,98%	7,43%	17,34%	5,62%
TOTAL	14,39%	12,13%	10,79%	9,58%	17,14%	8,02%	17,31%	1,25%

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 en el año 2012 con Osakidetza, desde betiON se ha continuado a lo largo del 2021 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 teleasistencia, 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 Teleasistencia recibe un promedio mensual de 515 solicitudes de cita, que son gestionadas a través de la web de Osakidetza.

En 2021, desde betiON se ayudó a gestionar 6.184 citas, frente a las 5.786 gestionadas en 2020, lo que ha supuesto un aumento interanual del 6,88%.

	ene.-21	feb.-21	mar.-21	abr.-21	may.-21	jun.-21	jul.-21	ago.-21	sep.-21	oct.-21	nov.-21	dic.-21	TOTAL
Araba	50	49	73	92	61	48	58	36	40	77	79	74	737
Bizkaia	296	225	266	587	306	240	268	188	224	446	360	323	3.729
Gipuzkoa	130	101	127	286	115	118	110	82	100	190	188	171	1.718
TOTAL	476	375	466	965	482	406	436	306	364	713	627	568	6.184

La evolución en el apoyo a la gestión de cita en los últimos años ha sido la siguiente:

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Araba	945	1.502	1.527	1.043	975	851	823	745	656	737
Bizkaia	3.128	5.407	5.918	5.294	4.610	3.900	4.102	3.687	3.544	3.729
Gipuzkoa	890	1.476	1.682	1.338	1.200	1.166	1.506	1.357	1.586	1.718
TOTAL	4.963	8.385	9.127	7.675	6.785	5.917	6.431	5.789	5.786	6.184

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	2020-2019
Araba	58,94%	1,66%	-31,70%	-6,52%	-12,72%	-3,29%	-9,48%	-11,95%	12,35%
Bizkaia	72,85%	9,45%	-10,54%	-12,92%	-15,40%	5,18%	-10,12%	-3,88%	5,22%
Gipuzkoa	65,84%	13,96%	-20,45%	-10,31%	-2,83%	29,16%	-9,89%	16,88%	8,32%
TOTAL	68,95%	8,85%	-15,91%	-11,60%	-12,79%	8,69%	-9,98%	-0,05%	6,88%



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 usuaria 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 ANTIGRI PAL

Durante el año 2021 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 el año 2021, betiON ha gestionado las citas previas para la vacunación, tanto de la gripe común como del COVID-19

En 2021, los resultados obtenidos son los siguientes: el 59% de las personas usuarias ha expresado que se ha vacunado y el 8% 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 36.975.





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.

Los eventos son fruto del interés de la Dirección de Servicios Sociales del Gobierno Vasco en 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 para dar a conocer el servicio dentro de otras actividades pautadas como pueden ser Talleres de Prevención de caídas organizados por Osakidetza.

Así, en el año 2021, se han realizado eventos y charlas en los siguientes municipios/territorios:

PROVINCIA	MUNICIPIO	ENTIDAD
	Vitoria	Caritas vitoria
	Amurrio	Centro sociocultural
	Amurrio	Centro sociocultural
	Luiando	Centro sociocultural
	Vitoria	Centro sociocultural
	Vitoria	Centro sociocultural
	Vitoria (San Martín, Lakua/Arriaga, Sansomendi)	Centro sociocultural
	Vitoria (Abetxuko, Ariznabarra)	Centro sociocultural
	Vitoria (Coronación)	Centro sociocultural
Araba	Vitoria (Arana, Aranbizkarra, Zaramaga)	Centro sociocultural
	Vitoria (Txagorritxu, Landazuri)	Centro sociocultural
	Vitoria	Centro sociocultural
	Vitoria	Centro sociocultural
	Arespalditza	Servicios Sociales de Base
	Laguardia	Servicios Sociales de Base
	Vitoria	Servicios Sociales de Base
	Cuadrilla de Añana	Servicios Sociales de Base
	Llanada Alavesa	Servicios Sociales de Base
	Amurrio	Servicios Sociales de Base

	Vitoria	Taller de Prevención de caídas
	Vitoria	Taller de Prevención de caídas
	Vitoria	Taller de Prevención de caídas
	Vitoria	Taller de Prevención de caídas
	Vitoria	Taller de Prevención de caídas
Bizkaia	Bilbao	Servicios Sociales de Base
	Bilbao	Servicios Sociales de Base
	Zaratamo	Taller de Prevención de caídas
	Lea-Artibai	Servicios Sociales de Base
	Santurtzi	Servicios Sociales de Base
	Mungia	Servicios Sociales de Base
	Enkarterri	Servicios Sociales de Base
	Busturialdea	Servicios Sociales de Base
	Bermeo	Servicios Sociales de Base
Gipuzkoa	Idiazabal	Centro sociocultural
	Olaberria	Centro sociocultural
	Legorreta	Centro sociocultural
	Itsasondo	Centro sociocultural
	Aretxabaleta	Servicios Sociales de Base
	Eibar	Servicios Sociales de Base
	Urretxu	Servicios Sociales de Base
	Irun	Servicios Sociales de Base
	Zarautz	Servicios Sociales de Base
	Donostia	Servicios Sociales de Base

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 2021, estas visitas se retomaron durante los últimos meses del año.

PROVINCIA	MUNICIPIO	ENTIDAD
Araba	Amurrio	Instituto Zaroabe
Bizkaia	Iurreta	Instituto CIFP Iurreta
	Santurtzi	Instituto Calasanz
	Gernika	Instituto BHI Gernika
	Bilbao	Centro Formativo
Gipuzkoa	Donostia	Instituto