



NEXT >>>>> ES AHORA

***POR UNA REGIÓN MÁS SOCIAL
EN UNA EUROPA INNOVADORA***

Consejería de Política Social, Familias e Igualdad



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



Región de Murcia

PROGRAMA

9.00 INSCRIPCIONES

9.30 APERTURA INSTITUCIONAL **CONCEPCIÓN RUIZ CABALLERO**
CONSEJERA DE POLÍTICA SOCIAL, FAMILIAS E IGUALDAD

9.40 FONDOS NEXT GENERATION EN LA CARM **CARLOS DELGADO**
CONSEJERA DE POLÍTICA SOCIAL, FAMILIAS E IGUALDAD

10.00 INNOVANDO PARA TRANSFORMAR LOS SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA
DG DE SERVICIOS SOCIALES, TERCER SECTOR Y GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD

11.00 PAUSA COFFEE

11.30 DIGITALIZACIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA
DG DE PERSONAS MAYORES

12.10 UN PUENTE DIGITAL ENTRE LAS NECESIDADES Y LA VULNERABILIDAD
DG DE PENSIONES, VALORACIÓN Y PROGRAMAS DE INCLUSIÓN

12.30 LOS CUIDADOS A LA JUVENTUD VULNERABLE: PROYECTO CONTINUACIÓN DE ATENCIÓN A PERSONAS JÓVENES EXTUTELADAS
DG DE FAMILIAS, INFANCIA Y CONCILIACIÓN

13.00 NUEVOS MODELOS DE CUIDADOS DE LARGA DURACIÓN
DG DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

13.30 CIERRE



MESA: DIGITALIZACIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA



IMAS instituto murciano
de acción social

ESPERANZA M. BREIS

TÉCNICA RESPONSABLE DE D.G. PERSONAS
MAYORES IMAS

Tunstall televida

FRANK TAVIRA

DELEGADO TERRITORIAL DE
TUNSTALL TELEVIDA EN MURCIA

MESA: DIGITALIZACIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA



ESPERANZA M. BREIS

**TÉCNICA RESPONSABLE DE D.G. PERSONAS
MAYORES IMAS**

SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA, AVANZADA DIGITALIZADA PARA PERSONAS DEPENDIENTES EN LA REGIÓN DE MURCIA

EVOLUCIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA A PERSONAS DEPENDIENTES EN NUESTRA REGIÓN

- 2018 Teleasistencia como servicio complementario a la Prestación económica para cuidados en el entorno familiar (grados 3 y 2) Telealarma. Tres empresas prestadoras.
- 2020 1ª licitación del servicio, añadiendo el plus de servicio para personas en situación de dependencia e incorporando a la persona cuidadora en sus prestaciones. **Programa de teleasistencia con apoyo al cuidador no profesional.**
- 2014 2ª licitación requiriendo un cambio en el servicio que diera una respuesta integral , adaptada a las necesidades específicas de las personas usuarias, una teleasistencia avanzada en donde las prestaciones y la incorporación de nuevas tecnologías dé respuesta a la necesidad.
- 2018. Inicio en el cambio de modelo de teleasistencia de atención personalizada , Plan individual de atención a la persona usuaria y a su cuidador@. Teleasistencia PROACTIVA.

La Resolución de 15 de enero de 2018, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia , sobre determinación del contenido del Servicio de teleasistencia básica y avanzada, establece:

Teleasistencia avanzada *“es aquella que incluye además de los servicios de teleasistencia básica que la persona usuaria precise, apoyos tecnológicos complementarios dentro o fuera del domicilio, o en ambos casos, así como la interconexión con los servicios de información y profesionales de referencia en los sistemas sanitario y social, desarrollando procesos y protocolos de actuación en función de la situación de necesidad de atención detectada”*.

Esta Comunidad Autónoma ha sido pionera tanto en la atención a los cuidadores de nuestras personas dependientes, como en la implantación de la Teleasistencia avanzada y será probablemente la primera también, en tener totalmente digitalizado este servicio.

- Esta Resolución nos lleva a situar ya en estas fechas (2018), al Servicio de teleasistencia para personas en situación de dependencia en nuestra Región en una **TELEASISTENCIA AVANZADA** por:
- En el domicilio disponen de dispositivos de seguridad para evitar riesgos en el hogar, detectores de humo, fuego, gas...
- Disponen de dispositivos de alertas en el movimiento y de caídas.
- Fuera del domicilio de teleasistencia móvil.
- Disponen de Programas de atención integral, promoción del envejecimiento, deterioro cognitivo apoyo a los cuidadores y protocolos especiales como prevención y atención ante el suicidio, prevención del maltrato, atención en situaciones de contingencia o grandes catástrofes...

AÑO 2020

En 2020 se vuelve a licitar el servicio y entre sus requisitos se exigía la digitalización del 30% de los usuarios. Ello debido, sobre todo, a que un número importante de personas con servicio reconocido no disponían de una línea fija, solo móvil. Para poder disfrutar del servicio estos usuarios solo existía la posibilidad (disposición de la empresa) de incorporar una tarjeta sim que permitiese disponer del mismo, y además tenía un agravante, el pago de 4€ más del entonces copago que existía que como sabéis, desapareció el pasado 1 de enero de 2023, siendo **gratuita** para todas las personas en situación de dependencia.

NECESIDAD DE DIGITALIZAR EL SERVICIO ADAPTÁNDOLO A LA NUEVA ERA DIGITAL

Es en este contexto, en donde la Dirección General de Personas Mayores del IMAS se plantea la **digitalización total** del servicio con los Fondos Next Generation del Plan de Recuperación Transformación y Resiliencia de la Economía Española, en donde, en su componente 22 I1 Plan de Cuidados de larga duración e incorporación de nuevas tecnologías al servicio de los cuidados se encuentra el Proyecto 15 *“Digitalización del Servicio de Teleasistencia para personas dependientes en la Región de Murcia”*.

VALORES AÑADIDOS AL SERVICIO

El contrato licitado va a permitir:

- Que esta Comunidad Autónoma sea la primera en la digitalización total del Servicio de todas las personas dependientes que lo soliciten y sean beneficiarios del mismo, garantizando la igualdad en todo el territorio.
- Avanzar en el modelo del servicio de teleasistencia incorporando nueva tecnología y prestaciones acordes a la necesidad actual de las personas.
- El servicio (con terminal digital) está preparado para la incorporación de nuevas tecnologías y funcionalidades asociadas a prestaciones más novedosas o por venir, en esta era digital (videollamadas , establecimiento de rutinas y hábitos...) Caminar hacia una teleasistencia PREDICTIVA.

MESA: DIGITALIZACIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA



Link al vídeo



NEXT >>>>> ES AHORA

***POR UNA REGIÓN MÁS SOCIAL
EN UNA EUROPA INNOVADORA***

Consejería de Política Social, Familias e Igualdad



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



Región de Murcia

MESA: DIGITALIZACIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

Tunstall **televida**

FRANK TAVIRA

DELEGADO TERRITORIAL DE
TUNSTALL TELEVIDA EN MURCIA

IMPULSO EN LA ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA: TELEASISTENCIA AVANZADA Y DIGITAL

MESA: DIGITALIZACIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA



[Link al vídeo](#)



Impulso en la atención a la dependencia: Teleasistencia avanzada y digital

IMAS
instituto murciano
de acción social

Tunstall

Nueva etapa: nuevas líneas de desarrollo del servicio



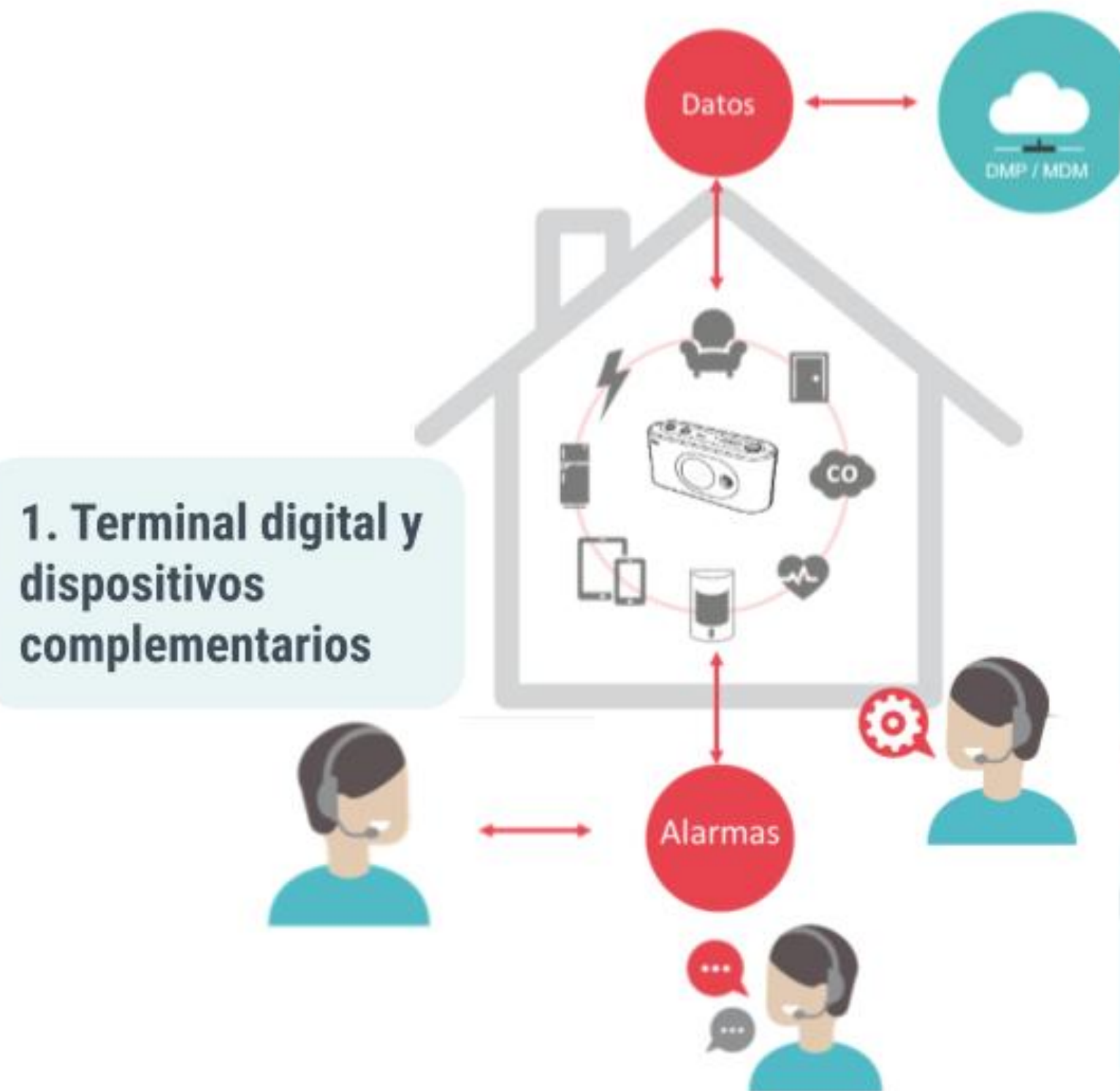
Privado y Confidencial **Tunstall**



Tunstall

Transformación digital

Componentes de la Digitalización del parque de terminales



2. Plataforma DMP (Plataforma de gestión de dispositivos)

Es un "Servicio en la nube" dedicado a la gestión de terminales IP a través de internet.

Aspectos clave

Conexión continua: Permite conocer el estado de los terminales en tiempo real, y genera alertas.

Acceso Remoto: Los usuarios o dispositivos pueden acceder cualquier lugar con conexión a internet.

Escalabilidad: Los usuarios pueden aumentar o disminuir los recursos según sea necesario sin enfrentar restricciones físicas.

Respaldo Automático: Copias de seguridad automáticas y redundancia datos.

Actualizaciones de software y parches de seguridad.

Facilita la colaboración en línea: varios usuarios pueden trabajar en documentos simultáneamente desde diferentes ubicaciones.

Seguridad: Medidas de seguridad robustas para proteger los datos del usuario, utilizando cifrado y otras prácticas de seguridad.

En resumen, DMP proporciona una forma eficiente, flexible, segura y rentable de acceder a la gestión y mantenimiento del parque instalado, permitiendo a los profesionales centrarse en sus objetivos.

3. App Tunstall +

Está diseñada para el personal técnico. Facilita la gestión rápida y fiable realizada desde el domicilio. Informa del estado del dispositivo, permitiendo asignar los diferentes dispositivos complementarios, así como la identificación automática del terminal vía código de barras o tecnología NFC.



Privado y Confidencial

Tunstall

Características del terminal Tunstall Lifeline Digital



Se trata de un terminal **multiprotocolo 100% digital**, que incorpora Wifi, con posibilidad de habilitar el terminal como punto de acceso *wlan* compartido.

Funcionalidades añadidas al terminal de teleasistencia analógico:

- Base del hogar conectado: permite incorporar dispositivos inteligentes combinando la seguridad Tunstall Smart Radio con los protocolos de domótica.
- Permite conectar hasta 64 dispositivos.
- Sensor de temperatura ambiente con ajustes regulables.
- Monitorización de inactividad.
- Monitorización de los dispositivos complementarios vinculados.
- Capacidad de sonido Crystal Clear de alta calidad.
- Síntesis de voz de hasta 14 idiomas..
- Ajuste automático de fecha y hora vía IP.
- Permite registrar hasta 10 números de teléfono y 8 direcciones IP.

Permite múltiples vías de comunicación:

- Red de datos móviles utilizando protocolos IP, incluida Voz sobre LTE (VoLTE).
- Red celular para llamadas de voz analógicas/GSM.
- Red IP cableada/Ethernet que utiliza protocolos IP, incluido el protocolo de voz sobre Internet (VoIP).
- Wi-Fi (WLAN) para conectividad adicional.



Tarjetas SIM multi-operador:

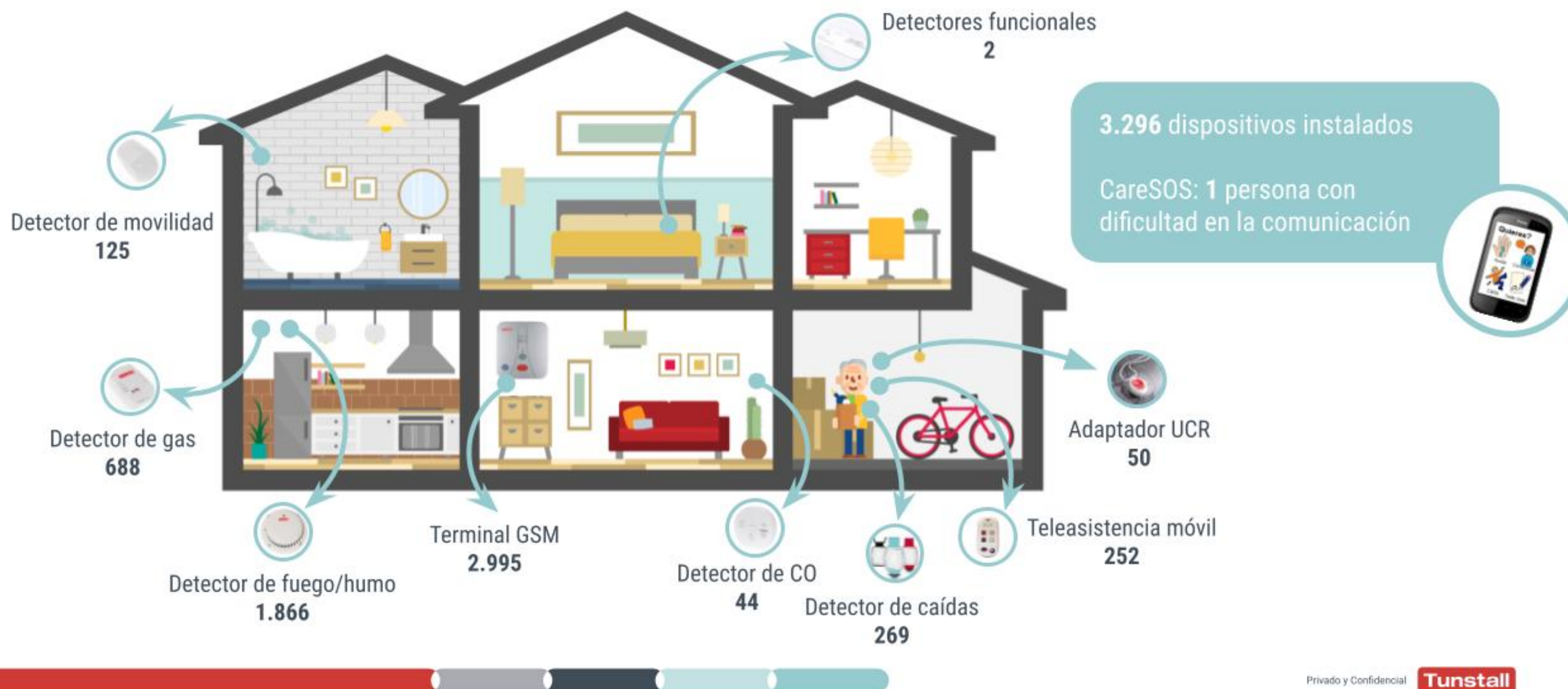
Tienen la capacidad de conectarse a la red del operador que mejor potencia y calidad ofrezca en la zona donde se haya instalado.



Privado y Confidencial

Tunstall

Tecnología complementaria de continuidad



Tecnología complementaria de nueva incorporación



Tecnología en movilidad

Área de prevención y detección de riesgos fuera del hogar

TAM modo reloj TAM modo App TAM modo teléfono



Área de prevención y detección de deterioro cognitivo y demencias

Geolocalizador modo colgante TAM con geolocalizador



App y plataformas

Área de prevención y detección de deterioro cognitivo y demencias



Área de apoyo a la persona cuidadora



Área de prevención y atención a la soledad



Privado y Confidencial **Tunstall**

Plan digitalización Región de Murcia



Privado y Confidencial **Tunstall**



Tunstall

Teleasistencia Predictiva

Herramientas de predicción

SAVI

01

Sistema de alertas y valoración inteligente

Basado en la **actividad de la persona usuaria en el servicio**



Sistema monitorización de rutinas

Basado en el uso de **sensores** para conocer los hábitos y rutinas de la persona usuaria en su **casa**

02

SMARTHABIT



Privado y Confidencial **Tunstall**

Sistema de Alertas y Valoración Inteligente SAVI

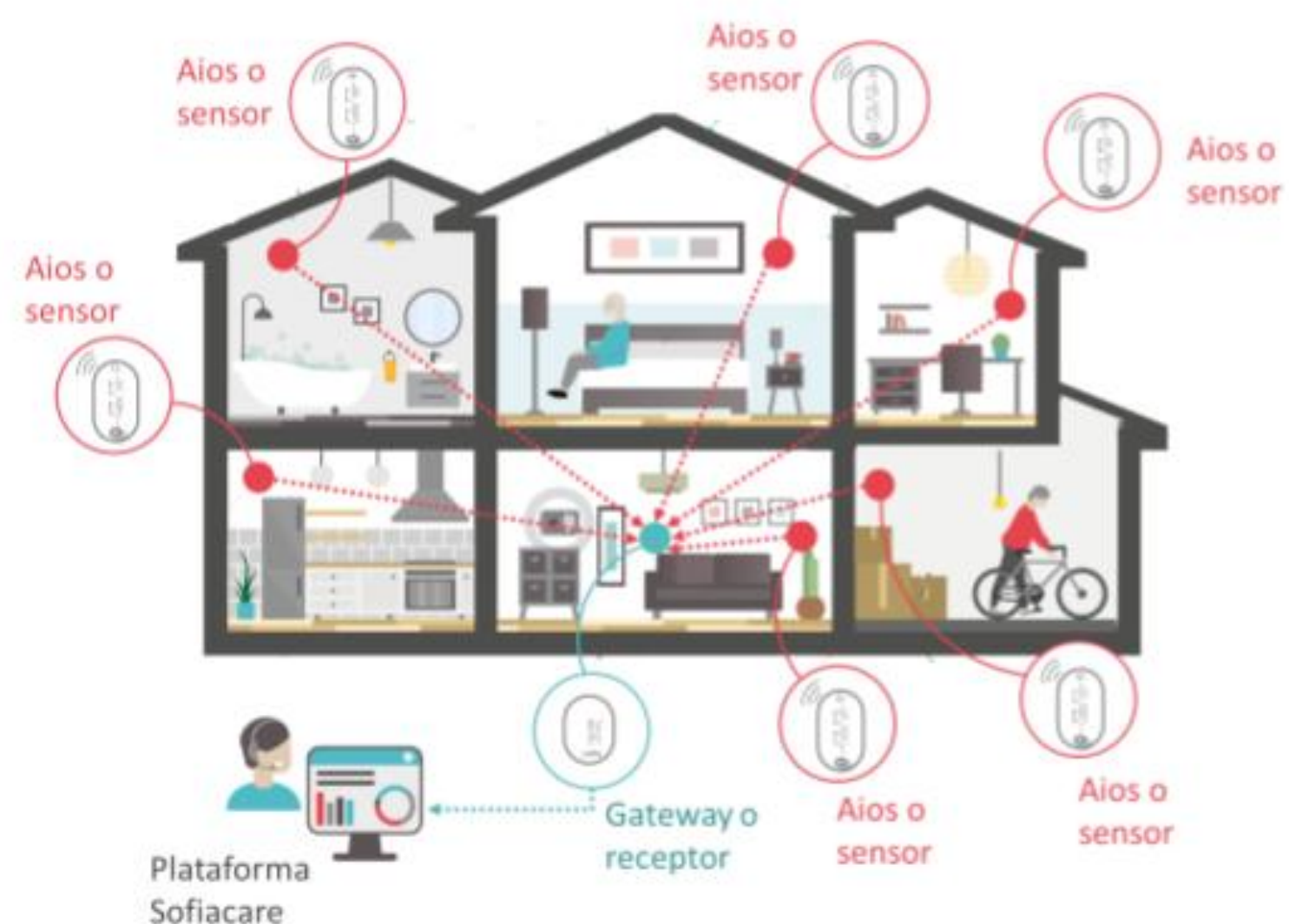
Solución de teleasistencia **predictiva sostenible y aplicable a la totalidad de las personas usuarias** que establece la base para avanzar hacia un modelo de teleasistencia predictiva.

Funcionalidades



Privado y Confidencial **Tunstall**

SmartHabit



AIOS O ALL-IN-ONE SENSOR

Sensores multivariable que monitorizan:

- Luminosidad
- Temperatura
- Humedad
- Movimiento
- Acelerómetro
- Consumo eléctrico



GATEWAY O RECEPTOR

Recopila toda la información procedente de los diferentes Aios

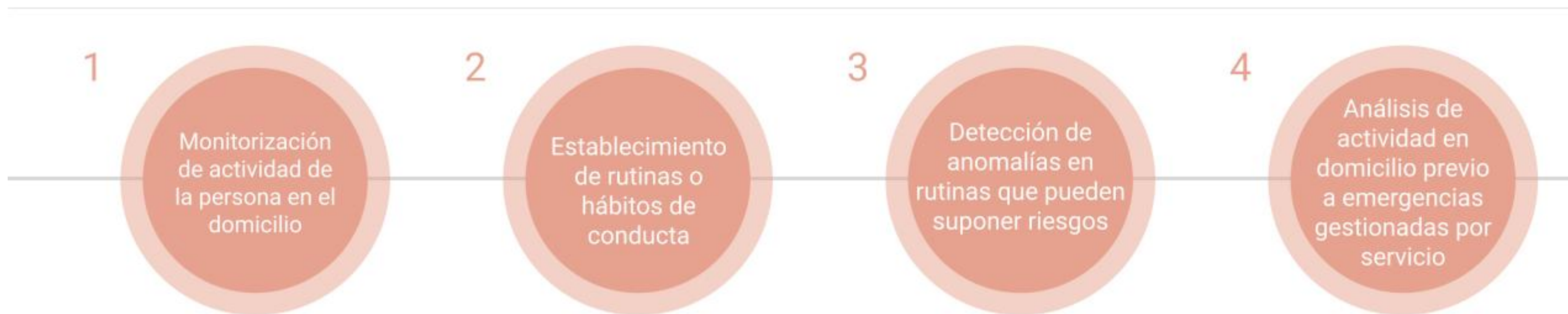


PLATAFORMA

Monitoriza la actividad de la vivienda y alerta de anomalías.

Privado y Confidencial **Tunstall**

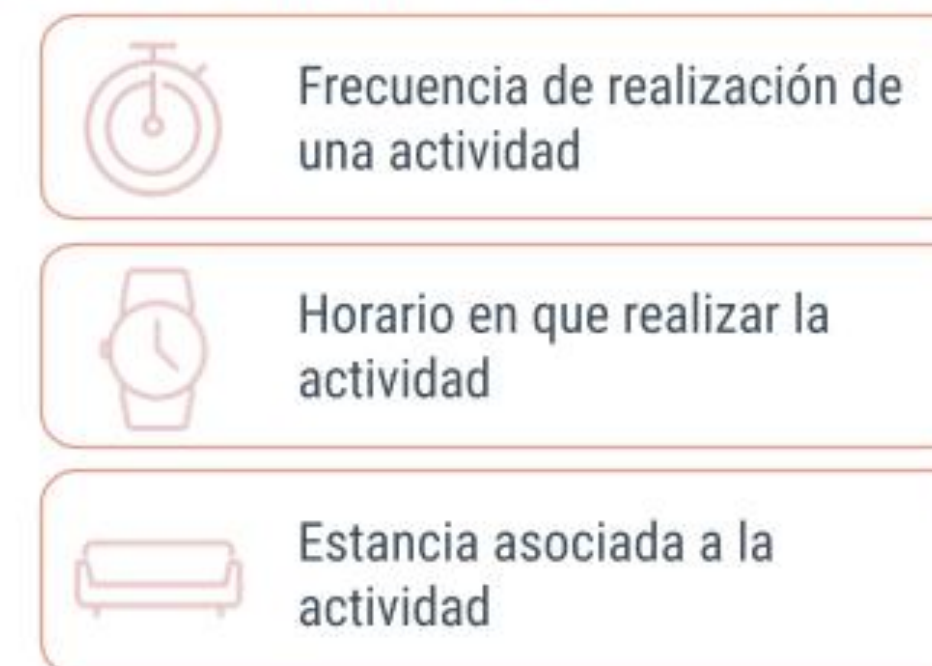
SmartHabit



ACTIVIDADES DE LA VIDA DIARIA ASOCIADAS A LOS SIGUIENTES PATRONES DE CONDUCTA



ASPECTOS A MONITORIZAR DE CADA ACTIVIDAD



Privado y Confidencial **Tunstall**



Tunstall

Modelo de atención
personalizada basado
en los riesgos
personales y del
entorno

Evolución del modelo de servicio



Privado y Confidencial **Tunstall**

Diseño del modelo



Sistema automatizado compuesto por algoritmos, **desarrollado por Tunstall Televida** desde el departamento de desarrollo de proyectos del área de Teleasistencia.



Con el asesoramiento y validación científica de la **Fundación Salud y Envejecimiento de la Universidad Autónoma de Barcelona**.



Específico para el servicio de teleasistencia, basado en la identificación de las principales funciones y objetivos del servicio y sus beneficios.



Apoyado por nuestra dilatada experiencia que nos ha permitido realizar un **análisis de la actividad de la persona usuaria** y diseñar una respuesta en base a sus necesidades y demandas.

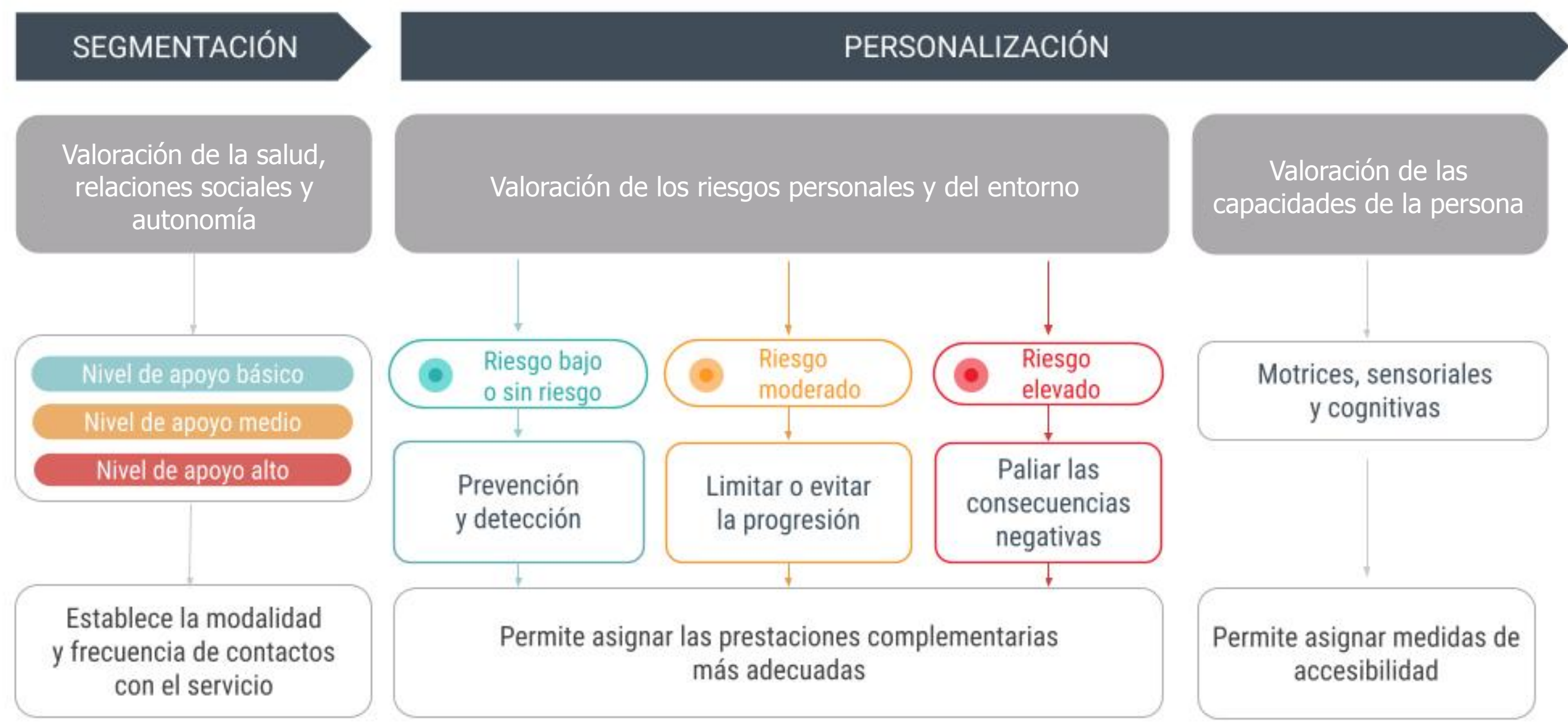
Privado y Confidencial

Tunstall

Sistema de valoración continua



VALORACIÓN
INICIAL Y
CONTINUA



Privado y Confidencial **Tunstall**

Prestaciones

Prestaciones básicas



CENTRO DE ATENCIÓN

- Atención 24 horas.
- Asesoramiento e información.
- Apoyo emocional telefónico.
- Llamadas de control de ausencia.
- Llamadas de seguimiento y cortesía.
- Agendas de recordatorio (*personal, consulta médica, tratamientos crónicos*).



EMERGENCIAS Y RECURSOS SOCIOSANITARIOS

- Unidad Móvil (apoyo personal y mantenimiento terminales).
- Atención de emergencias y movilización de recursos.
- Coordinación con servicios sociales y otros recursos sociosanitarios y de seguridad ciudadana.



TÉCNICAS

- Instalación y mantenimiento.
- Custodia de llaves.

Prestaciones avanzadas personalizadas por riesgos



TECNOLOGÍA COMPLEMENTARIA

- Monitorización de riesgos en el hogar
- Monitorización de riesgos fuera del hogar
- Monitorización de riesgos de la persona
- Dispositivos y medidas de accesibilidad



CAMPAÑAS DE ENVEJECIMIENTO ACTIVO Y SALUDABLE Y PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA

- Telefónicas, presenciales, escritas y virtuales



PROGRAMAS DE ATENCIÓN ESPECIAL

- Prevención de caídas
- Detección y prevención de maltrato
- Prevención de suicidio
- Prevención del deterioro cognitivo
- Coordinación y atención ante catástrofes
- Apoyo en situaciones de duelo
- Soledad no deseada y aislamiento
- Apoyo a la persona cuidadora
- Proyecto experimental: telemonitorización de la salud

*La teleasistencia es compatible con todas las prestaciones de la cartera del SAAD excepto residencias.
La teleasistencia avanzada puede asignarse al Grado I de dependencia como prestación única y asociada a otra u otras en los Grados II y III.*

Privado y Confidencial

Tunstall

Plan de Atención Personalizada: Caso de uso

Carmen tiene 82, es viuda, vive sola y reúne las siguientes características :

RELACIONES SOCIALES

No tiene hijos. Tiene una sobrina que vive en otro municipio con la que mantiene relaciones esporádicas.

SALUD

Dependencia en Grado I. Utiliza bastón, tiene pequeñas pérdidas de memoria y ha tenido 1 caída el último año. Sin enfermedades destacables.

DOMICILIO

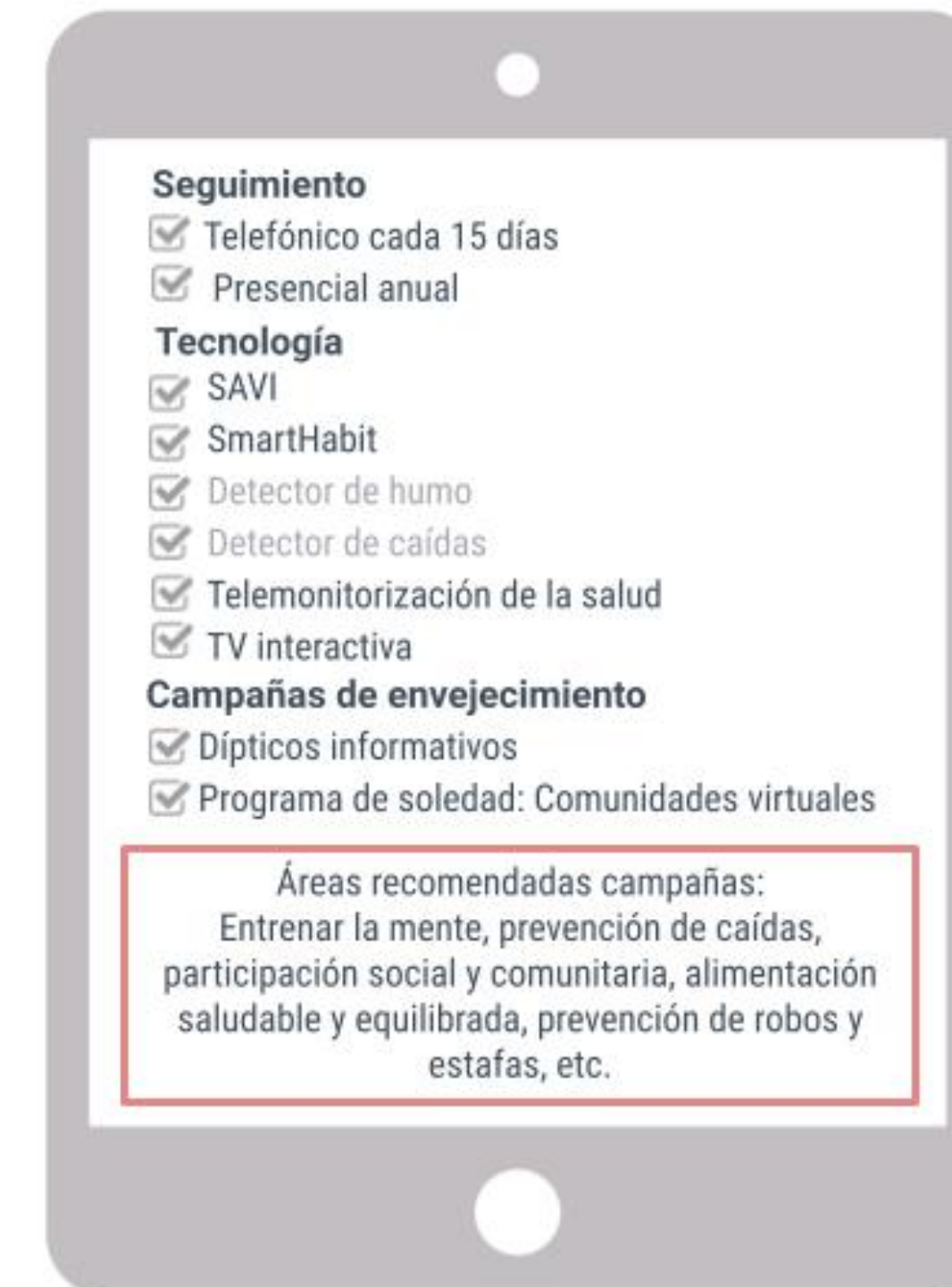
Casa unifamiliar, sin barreras arquitectónicas, cocina vitrocerámica y estufas eléctricas.



Nivel apoyo alto

- Caídas
- Maltrato
- Hábitos no saludables
- Riesgos hogar
- Soledad
- Deterioro cognitivo
- Riesgos fuera del hogar
- Sobrecarga
- Suicidio

Plan de atención de Carmen:



Seguimiento

- Telefónico cada 15 días
- Presencial anual

Tecnología

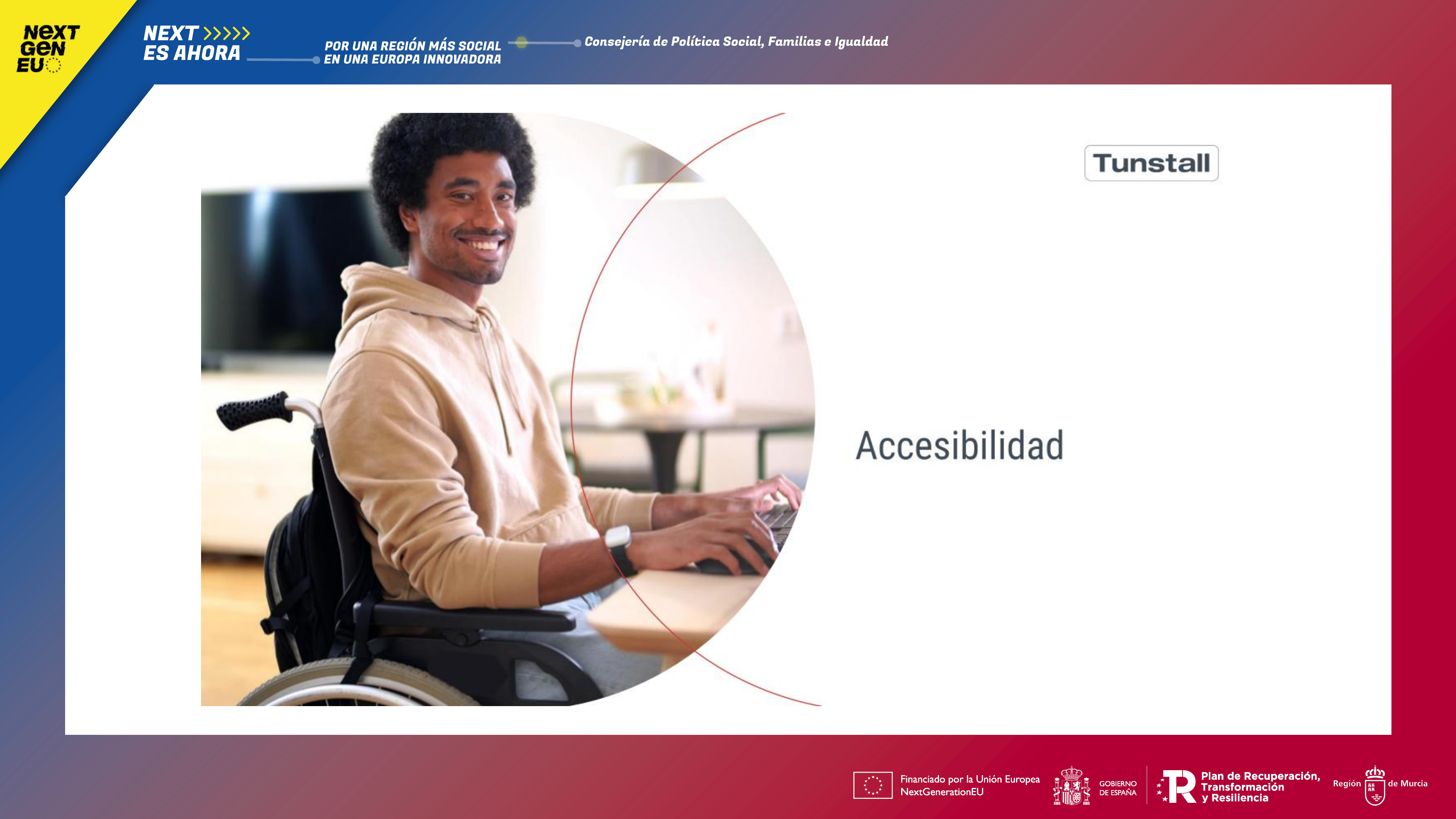
- SAVI
- SmartHabit
- Detector de humo
- Detector de caídas
- Telemonitorización de la salud
- TV interactiva

Campañas de envejecimiento

- Dípticos informativos
- Programa de soledad: Comunidades virtuales

Áreas recomendadas campañas:
Entrenar la mente, prevención de caídas, participación social y comunitaria, alimentación saludable y equilibrada, prevención de robos y estafas, etc.

Privado y Confidencial **Tunstall**



Tunstall

Accesibilidad

Medidas de accesibilidad

Información y comunicación:

<p>Guías y dípticos LF</p>	<p>Documentación clara</p>	<p>Audioguías con QR</p>	<p>Pictogramas</p>	<p>Cartelería y dípticos</p>	<p>CareSOS</p>	<p>Subtítulos en vídeos</p>	<p>Guía de Servicio y adhesivos en sistema braille</p>	<p>Visitas de valoración y videollamadas en Lengua de Signos</p>
----------------------------	----------------------------	--------------------------	--------------------	------------------------------	----------------	-----------------------------	--	--

Tecnología:

<p>Adaptador de UCR</p>	<p>Facilitador pulsación</p>	<p>A. soplido/aspiración</p>	<p>Receptor vibratorio</p>	<p>Altavoz amplificador</p>
-------------------------	------------------------------	------------------------------	----------------------------	-----------------------------

Medidas especiales para personas con deterioro cognitivo:

<p>Carteles gráficos uso del servicio</p>	<p>Interacción con familiar referencia</p>	<p>Adaptación comunicaciones</p>	<p>Sustitución locuciones</p>	<p>Instalación detectores</p>	<p>Geolocalizador modo colgante</p>
---	--	----------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------------

Privado y Confidencial **Tunstall**

Otras mejoras incorporadas



Nueva plataforma de gestión integral del servicio, TSP plus: arquitectura de micro servicios acoplada. Permite la interoperabilidad con otros sistemas y la incorporación de las nuevas funcionalidades: gestión del servicio avanzado y de atención personalizada, gestión integral de casos, gestión de llaves, gestión de terminales y dispositivos digitales, explotación y analítica de datos, portal del cliente, gestor documental SIGMA, etc.



Servicio de información y asesoramiento experto: legal, financiero y gestiones o trámites administrativos.

Sistema automático de mensajes masivos (Xcally): Tiene capacidad de envío entre 1.500 y 2.000 mensajes a la hora, con posibilidad de adaptarlos en función de las características de los grupos a los que vayan destinados.



Privado y Confidencial

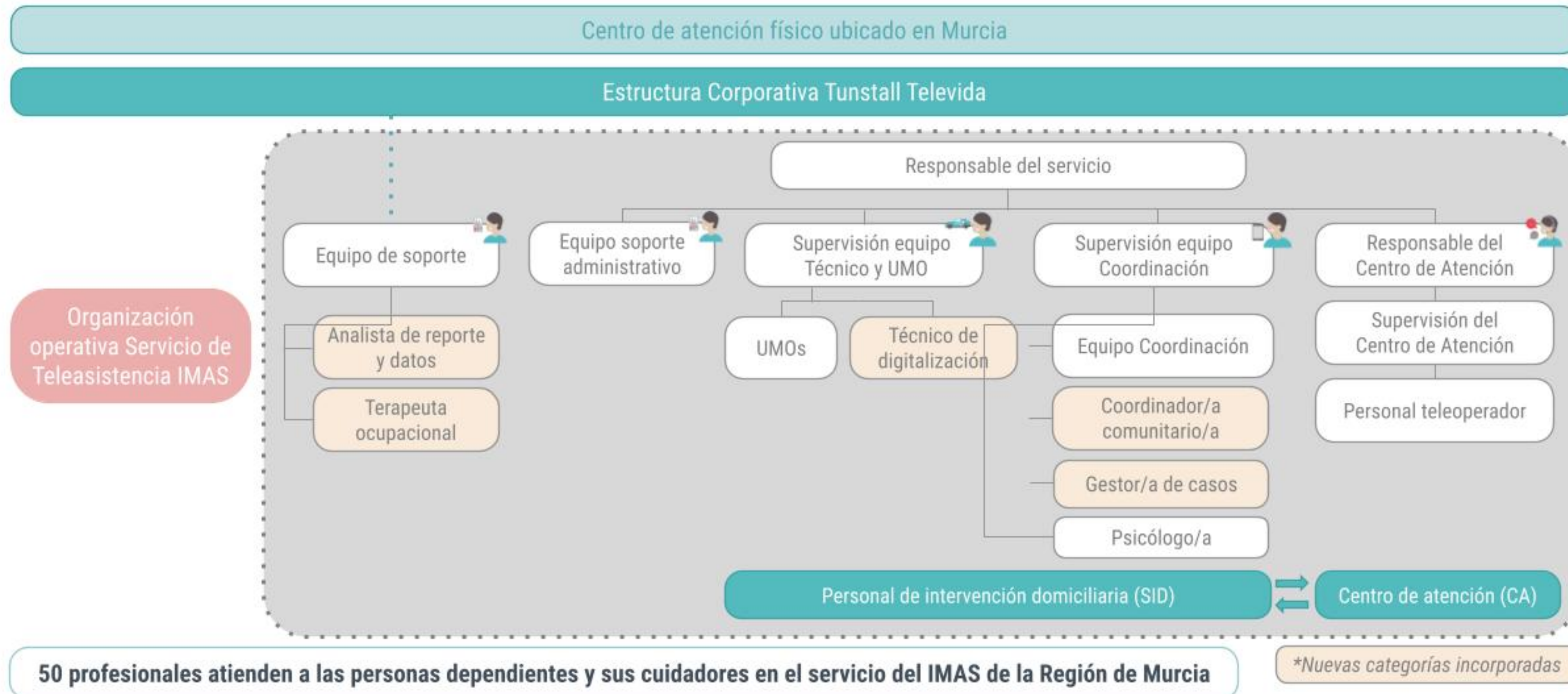
Tunstall



Tunstall

**El equipo profesional
que lo hace posible**

Organización de los profesionales del servicio



Privado y Confidencial **Tunstall**

Nuestra visión:

“Un mundo en el que las personas tienen la libertad de vivir plenamente en el lugar de su elección”.



Somos especialistas en servicio y fabricación de tecnología y desarrollo de software de teleasistencia, tenemos vocación de servicio público.

Desde 1994, referentes en teleasistencia.

270.000 personas atendidas para más de 1.000 entidades públicas.

Tunstall

Los avances tecnológicos de la era digital al servicio de las personas dependientes de la Región de Murcia





NEXT >>>>> ES AHORA

***POR UNA REGIÓN MÁS SOCIAL
EN UNA EUROPA INNOVADORA***

Consejería de Política Social, Familias e Igualdad



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

Región de Murcia

