

MENSAJES CLAVE:

***PREGUNTAS Y RESPUESTAS SOBRE EL
SERVICIO DE VIDEOATENCIÓN***



1. MENSAJES CLAVE
2. PREGUNTAS Y RESPUESTAS

1.- MENSAJES CLAVE

☞ El *Servicio de Videoatención* de Cruz Roja Española nace desde el enfoque del **envejecimiento activo** como “*un proceso de optimización de las oportunidades de salud, participación y seguridad, con el fin de mejorar la calidad de vida a medida que las personas envejecen*” (OMS).

☞ El *Servicio de Videoatención* de Cruz Roja asume la importancia y posibilidades de las **nuevas tecnologías en el trabajo con personas mayores**, por ello, aúna esfuerzos con el campo de la tecnología y la innovación, para desarrollar una nueva herramienta de atención y asistencia al servicio de las personas mayores.

☞ El *Servicio de Videoatención* es un servicio orientado a promocionar la autonomía personal y el mantenimiento de capacidades.

☞ El *Servicio de Videoatención* se plantea como un servicio **dinámico, flexible, atento y cercano a la realidad y necesidades** de las personas a las que se dirige, por lo que desde Cruz Roja se trabaja de manera participativa con las personas usuarias para que el servicio responda a sus necesidades particulares.

2.- PREGUNTAS Y RESPUESTAS

1. ¿En qué consiste el *Servicio de Videoatención*?

El *Servicio de Videoatención* se fundamenta en la utilización, por parte de las personas usuarias, de un sistema de videocomunicación instalado en su televisor y conectado a Internet, que les posibilita acceder a una serie de servicios configurados de manera específica para cada persona atendiendo a sus circunstancias individuales.

2. ¿Qué servicios ofrece?

El voluntario/a de Cruz Roja, a través de la plataforma de Videoatención, realiza una atención individualizada a cada persona usuaria, de acuerdo con su situación, capacidades y estilo de vida.

En función de la información recopilada de cada usuario/a se configuran los servicios:

- Agendas de seguimiento puntuales o periódicas
- Sesiones de estimulación cognitiva
- Contacto con el Centro de Atención de Cruz Roja

3. ¿Qué son las agendas de seguimiento?

Consisten en videollamadas realizadas por Cruz Roja a cada persona usuaria por un motivo concreto: asesoramiento e información sobre otros servicios, programación de actividades, felicitación de cumpleaños, etc..

4. ¿Qué son las sesiones de estimulación cognitiva?

El/la voluntario/a de Cruz Roja programa ejercicios personalizados a cada usuario/a para prevenir o mitigar su deterioro cognitivo realizándolos con el/ella de manera interactiva a través del televisor. Los ejercicios se planifican en función del grado de deterioro cognitivo, valorado previamente por Cruz Roja mediante pruebas estandarizadas.

5. ¿Qué es el contacto con el Centro de Atención de Cruz Roja?

La persona usuaria puede realizar una videollamada al Centro de Atención que será atendida por un operador de Cruz Roja en su provincia. Las llamadas son atendidas a través de un sistema informático que permite al operador/a disponer de forma inmediata de los datos más relevantes de la persona usuaria mientras se establece la comunicación. El horario de atención del Servicio dependerá de cada ámbito provincial.

6. ¿Qué se pretende con el *Servicio de Videoatención*?

El objetivo del *Servicio de Videoatención* es facilitar el desarrollo y mantenimiento de las capacidades físicas, cognitivas y relacionales de las personas mayores, con el apoyo de las nuevas tecnologías.

7. ¿A quién va dirigido?

El servicio se ha mostrado adecuado para los siguientes perfiles de usuarios:

- Personas de edad avanzada o con problemas de movilidad y/o aislamiento.
- Personas con deterioro cognitivo leve o moderado¹

8. ¿Puede solicitarlo cualquier persona?

Si. El *Servicio de Videoatención* forma parte de la cartera de servicios que Cruz Roja Española ofrece desde su *Programa de Personas Mayores, Personas Dependientes y sus Familiares* en todo el territorio español.

Puede ser solicitado por cualquier persona que cumpliendo con el perfil de usuario identificado por Cruz Roja, se encuentre en una situación física, psíquica y sensorial que le permita ser capaz de activar y manejar autónomamente el sistema, haciendo buen uso del mismo, y pudiendo comunicarse de forma consciente e interactiva con el Centro de Atención de Cruz Roja.

Junto al escenario individual en el domicilio particular de la persona usuaria, la plataforma de Videoatención puede ser instalada en escenarios colectivos (Centros Asistenciales), pudiendo ser atendidos varios usuarios con un mismo equipo.

9. ¿Qué equipamiento requiere la persona usuaria?

La persona usuaria interactúa con la plataforma de Videoatención a través de los siguientes elementos: un televisor, un videoteléfono Grandstream GXV3140 y una conexión a Internet (existen dos posibilidades: conexión: fija mediante ADSL ó móvil mediante router 3G).

Cruz Roja se encarga de la provisión y mantenimiento del equipamiento a excepción del televisor, que debe ser provisto por la persona usuaria, y la conexión ADSL, en caso de optar por esta modalidad de conexión a Internet.

¹ No superando el grado 5 en la Escala de Deterioro Cognitivo de Reisberg.