



Muy cerca

El Servicio de Teleasistencia de Cruz Roja Española cumple 25 años

UNA VOZ SIEMPRE A TU LADO



En 1989, Cruz Roja inauguraba oficialmente su Servicio de Teleasistencia. Una experiencia precursora de atención a distancia para personas necesitadas de apoyo. Un cuarto de siglo después, la actividad de CRE no sería concebible sin este sistema, todo un emblema del desarrollo tecnológico de la institución.

TEXTO: Javier de la Cruz | FOTOS: Luis Rubio

La telefonía móvil no existía, los ordenadores personales en casa no tenían acceso a Internet y la oferta televisiva se reducía a dos canales públicos. Este era el contexto en 1989, año en el que Cruz Roja Española iniciaba la andadura de su **Servicio de Teleasistencia**. Vía telefónica, la institución garantizaba así una rápida respuesta a las personas usuarias que descolgaran el auricular en busca de ayuda. Siempre alguien al otro lado de la línea, las 24 horas del día y los 365 días del año. Veinticinco años después,

casi 130.000 personas se benefician de la teleasistencia. Aquella experiencia es hoy una potente herramienta de apoyo social que escucha, atiende y da seguridad a personas mayores, con discapacidad, enfermas y a mujeres víctimas de la violencia de género. Un servicio que se presta a distancia pero con cercanía: la de una voz que escucha, orienta y que evita el aislamiento. La tranquilidad es el primer concepto clave que incorpora la teleasistencia. Según Antonio y Carmen, usuarios del servicio, aporta **“tranquilidad para nosotros y**

para nuestros hijos, porque ellos saben que siempre están conectados con nosotros y, en caso de ocurrir algo, serían los primeros en enterarse”.

Tranquilidad... pero también una gran seguridad. **“Nos cuentan ellos si tienen algún problema. O nos lo cuentan los hijos. Esto nos ayuda a detectar si tienen alguna necesidad adicional”**, recuerda Danelys Leiva, voluntaria de Cruz Roja.

Nada sería igual sin el imparable avance de las tecnologías. En los últimos diez años, la evolu-

ción de la teleasistencia ha sido vertiginosa, y gracias a eso la localización de personas vía GPS o el acceso de personas sordas son algunas funcionalidades que hoy permite este servicio.

Cruz Roja Española presta el **Servicio de Teleasistencia** a través de dos grandes áreas de actuación: **Teleasistencia Domiciliaria** y **Teleasistencia Móvil**. A la primera, orientada a las personas mayores, se accede pulsando el botón de un dispositivo telefónico en forma de colgante o reloj. Una simple acción con la que las personas usuarias pueden conectarse las 24 horas del día con los centros de atención de Cruz Roja. Pero es una herramienta que va más allá de la emergencia social sanitaria. **“Hay mucha gente mayor que está sola en sus casas y nosotros, una vez por semana o cada quince días, llamamos para ver qué tal están y que nos cuenten sus problemas. Somos como una familia”**, dice Celia, operadora del Centro de Coordinación.

La telefonía móvil, un enorme salto cualitativo

La **Teleasistencia Móvil**, dirigida tanto a personas mayores como a mujeres maltratadas, es la segunda y más reciente vertiente de estos servicios. Pero igual de sencilla:

tan fácil como apretar un botón. En este caso, de un teléfono móvil. Una vez que se comunica la eventualidad, un GPS permite la localización exacta y la movilización de los recursos necesarios, en función de la emergencia. El contacto de Cruz Roja con las personas usuarias es frecuente para actualizar sus necesidades y estado. Atender a las personas de edad avanzada con problemas cognitivos o con pérdida de memoria era todo un desafío en un país como España, en el que hay 800.000 personas afectadas por el alzheimer en diversos grados. **LoPe** (Localización de Personas con Deterioro Cognitivo) es la respuesta. Es un servicio de teleasistencia móvil de Cruz Roja que mantiene localizadas a las personas con deterioro cognitivo leve, para que en caso de pérdida de la orientación, sus familiares sean alertados de la posición exacta de la persona. Se trata de un pequeño terminal móvil, muy cómodo de llevar, que incorpora un potente GPS. El sistema, que envía señales al centro de coordinación, permite configurar zonas seguras y zonas de riesgo en el entorno urbano en el que viva el usuario. Detecta también velocidades de desplazamiento, por lo que es posible saber si el usuario camina o va en un vehículo.

Cuando el portador del terminal entra en una zona de riesgo previamente definida, el sistema



■ Aquellos usuarios que necesiten hacer uso del servicio de teleasistencia encontrarán alguien al otro lado de la línea las 24 horas del día y los 365 días del año.

EN CIFRAS

Más de

127.000

personas se benefician hoy en España de estos servicios de atención a distancia.

Cerca de

11.000

voluntarios participan en este proyecto, según datos de la memoria de 2014.



ATENPRO APOYA, ORIENTA Y ATIENDE A MÁS DE 10.000 MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

emite otra alerta a familiares o cuidadores. De esta forma, se prima la autonomía y la libertad de la persona en su entorno habitual, pero con la seguridad de su inmediata geolocalización en caso de algún contratiempo.

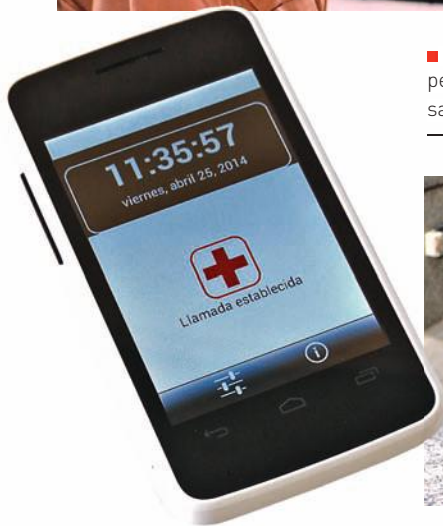
Gracias a la tecnología, Cruz Roja también ha resuelto otro reto pendiente. ¿Cómo brindar este servicio a las personas con discapacidad auditiva? En este caso, a través de un módulo de teleasistencia específico (**SoTA**), instalado en el terminal de los usuarios. Mediante una aplicación de mensajería, el usuario o usuaria puede comunicarse con el Centro de Atención a través de mensajes predeterminados en un diálogo ante una situación urgente.

Dentro de la teleasistencia móvil, las siglas **ATENPRO** son un sinónimo de esperanza para más de 10.000 mujeres. Es el Servicio Telefónico de Atención y Protección para Víctimas de Violencia de Género, una iniciativa de la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género –perteneciente al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad–, gestionada a través de un convenio con la Federación Española de Municipios y Provincias. Desde 2005, Cruz Roja Española realiza este servicio disponible en todo el territorio nacional.

A través de **ATENPRO**, mujeres que sufren violencia de género reciben una respuesta inmediata a las situaciones que les puedan sobrevenir: Respuestas adecuadas a necesidades, en muchos casos, emocionales. Psicólogas y personal cualificado de Cruz Roja Española proporcionan desde el Centro de Atención apoyo, orientación y atención psicossocial a estas mujeres. Para acogerse al servicio, las mujeres deben solicitarlo en los Servicios Sociales de su localidad. Luego, Cruz Roja Española se encarga de entregar un terminal móvil que permite el contacto inmediato, en caso de emergencia, pulsando solo un botón. El sistema, con GPS incluido, permite atender también a mujeres con discapacidad auditiva y visual.

Se cierra así el círculo de una teleasistencia dinámica, atenta y cercana a la realidad. Pero la tecnología avanza y Cruz Roja, pionera en su utilización, continuará en la vanguardia. Comienza la singladura hacia el 50 aniversario...

■ La teleasistencia es un servicio que se presta a las personas que lo necesitan para que no tengan que salir de su entorno habitual si precisan ayuda.



UNA MENTE EN FORMA GRACIAS A LA VIDEOATENCIÓN

El Servicio de Videoatención complementa el catálogo de servicios a distancia que brinda Cruz Roja Española. Un televisor, un videoteléfono específico y conexión a Internet mediante ADSL o 3G son los elementos necesarios para esta modalidad, una de las más cálidas y cercanas, ya que el voluntariado de Cruz Roja y las personas participantes se ven y se escuchan a través de la videollamada. No se trata de un servicio de emergencias. La videoatención persigue la autonomía personal de los usuarios y estimular sus capacidades cognitivas mediante ejercicios de cálculo, memoria y similares. Todo a través de la televisión y en su propio domicilio. Según Débora Arévalo, del Centro de Coordinación, "los programas y ejercicios están adaptados a las necesidades de cada usuario. Realizamos cada seis meses una valoración y los amoldamos al estado de cada persona en cada momento".



PARA MÁS INFORMACIÓN SOBRE TODOS ESTOS SERVICIOS, ENTRA EN www.cruzroja.es/teleasistencia O LLAMA AL **902 22 22 92**