

MEMORIA  
SERVICIO DE  
TELEASISTENCIA  
2020

2020

---

ALCOBENDAS

AYUNTAMIENTO  
ALCOBENDAS

## ÍNDICE

1. OBJETO DE LA MEMORIA Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	Pág. 3
2. SISTEMAS DE GESTION DE LA CALIDAD	Pág. 5
Procedimientos de calidad	Pág. 5
3. TELEASISTENCIA EN CIFRAS	Pág. 10
Evolución servicio 2020	Pág. 10
Comparativa servicio 2020	Pág. 11
Motivos bajas	Pág. 12
Usuarios en activo al final del periodo	Pág. 12
Alarmas recibidas	Pág. 15
Llamadas emitidas	Pág. 16
Averías e incidencias técnicas	Pág. 17
4. OBSERVACIONES Y COMENTARIOS	Pág. 18

## 1.- OBJETO DE LA MEMORIA y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La presente memoria tiene por objeto aportar una visión global del Servicio de Teleasistencia del Ayuntamiento de Alcobendas durante el año 2020, y además pretende servir como instrumento de trabajo para conseguir un mayor control del servicio.

### 1. OBJETIVOS

Los Servicios de Teleasistencia tienen por objetivo, desde un modelo integrador, proporcionar compañía, seguridad y tranquilidad al usuario y sus familiares, garantizar la comunicación interpersonal las 24 horas del día, potenciar la autonomía personal, prevenir situaciones de riesgo por razones de edad, discapacidad, dependencia o soledad y proporcionar una atención inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia, a través de personal especializado.

El desarrollo de las atenciones y cuidados que DomusVi propone para la gestión integral del **Servicio de Teleasistencia del Ayuntamiento de Alcobendas** se organiza en base a las diferencias en cuanto a perfiles de usuarios, y a las necesidades particulares que éstas lleven aparejadas consigo.

La organización de estas intervenciones, el trabajo a desarrollar en las áreas indispensables en la atención del usuario, y el desarrollo de los procesos, se apoyan en unos principios fundamentales que configuran nuestro Modelo de Atención, donde **el Eje Central es la propia persona**.

Nuestro modelo de gestión apuesta por una metodología de **Atención centrada en la persona**, un Modelo de atención que entiende que atender a las personas con necesidades de apoyos parte de la realidad de que todos somos diferentes y que por tanto tenemos distintas necesidades, intereses y deseos, lo que va a suponer que no debemos ofrecer el mismo Servicio para todas las personas. Desde este Modelo en DomusVi trabajamos por prestar atención a las dimensiones de la historia de cada usuario, a las capacidades personales y a las consideraciones que sobre la calidad de vida tienen las personas que atendemos, compartiendo las decisiones sobre los cuidados con la propia persona y/o con su familia, y trabajando por tanto en el diseño de intervenciones desde la persona, no desde el Sistema.

Según la orientación de este **Modelo de Planificación Centrado en la Persona (PCP)**, para la gestión de los procesos ligados a la atención de los usuarios del Servicio trabajamos desde las premisas:

1. La persona es el centro del proceso, la PCP se basa en derechos, independencia y elecciones.
2. El individuo no se ve como algo aislado, sino dentro de un contexto familiar y comunitario, lo cual lo provee de un foro creativo de planificación, de resolución de conflictos y de apertura de vías de trabajo encaminadas a la mejora de su calidad de vida.
3. El diseño de las atenciones va a centrarse en las capacidades de la persona, así como en la identificación de los apoyos que necesita para promover su autonomía en el mayor grado posible. La persona es el centro, elige lo que es importante y toma el rol de liderazgo decidiendo qué oportunidades hay que crear y qué apoyos necesita, lo que implica un replanteamiento y una redistribución de roles reconociendo que los profesionales no son los “mejores expertos” sino parte del grupo de apoyo.

4. La PCP es un continuo proceso de aprendizaje y acción; así como la vida de cada cual cambia, también lo hacen sus circunstancias, aspiraciones e intereses, asumiendo por tanto que el trabajo en la atención a los usuarios del Servicio de Teleasistencia es un proceso flexible y de adaptación continua.

**Objetivos generales del Servicio** son:

- Proporcionar una atención inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia a través de personal especializado.
- Garantizar la comunicación interpersonal, bidireccional, ante cualquier necesidad las 24 horas del día, todos los días del año.
- Proporcionar atención presencial a la persona usuaria cuando ésta sea necesaria.
- Prevenir, detectando precozmente las situaciones de riesgo que puedan darse como consecuencia de la edad, la discapacidad, enfermedad o aislamiento social.
- Promover hábitos o conductas dirigidas a la mejora de la calidad de vida y el fomento de su bienestar global tanto a nivel físico como psicológico o social.

## 2.- SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### 1. PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD

Los Servicios de Teleasistencia han vivido una intensa evolución en los últimos años, empezando a exigirse, de una manera incuestionable, tanto desde las administraciones públicas como desde la sociedad, que la gestión sea cuanto más eficaz y eficiente mejor, con el **doble objetivo** de ofrecer la mejor asistencia a sus usuarios y de garantizar la gestión de los recursos públicos.

Para la consecución de estos objetivos, en DomusVi contamos con un instrumento fundamental que guía la gestión por procesos y la optimización de los recursos, incluida la evaluación de la satisfacción de los usuarios y clientes, además de permitir la medición y mejora continua de los mismos: **Sistema Integrado de Gestión de Calidad del Servicio (SIG)**; partiendo de la experiencia en el ámbito de la gestión de calidad, **DomusVi** viene impulsando desde el año 2011 un plan global que permite cumplir de manera integrada y simultánea con los requerimientos de las normas de Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001) y de Servicios para la promoción de la autonomía personal (UNE), Sistema de gestión Ambiental (ISO 14001) y Sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (OHSAS 18001).

Disponer de un **Sistema Integrado de Gestión (SIG)** permite contar con un único sistema documental para todas las normas, incluir la política y los objetivos de cada uno de los sistemas, elaborar un solo informe de revisión por la Dirección y desarrollar auditorías integradas. El **SIG** está en **continua evaluación y mejora** para incluir nuevas prácticas y procedimientos, trabajando en revisiones periódicas de la documentación para adaptarla a las nuevas necesidades normativas de referencia para cada Servicio, y trabajando en la implantación de acciones de mejora fruto de los resultados obtenidos de los sistemas de evaluación y seguimiento de los objetivos, como por ejemplo informes de auditorías, resultados de las encuestas de satisfacción, indicadores, análisis de agradecimientos, sugerencias y reclamaciones, etc.

Para garantizar la **implantación del Sistema Integrado de Calidad** en los Servicios de Teleasistencia que DomusVi gestiona, trabajamos en el desarrollo de actuaciones concretas para cada Servicio:

1. Diseño de actuaciones atendiendo a los requisitos de las **Norma ISO 9001:2008 y UNE 158401**, sobre cuyas bases está certificado nuestro SIG.
2. Definición de **Mapa de procesos del Servicio**.
3. Establecimiento de un **Sistema de medición de resultados de los procesos**.
4. Definición de un **cuadro de mando de indicadores específico para el Servicio**, en revisión periódica, que permita monitorizar el alcance de los objetivos y concluir sobre su consecución, redefiniendo cuando proceda acciones de mejora y correctivas.



El Sistema de Calidad del Servicio busca garantizar el alcance de los **siguientes objetivos**:

- Potenciar y mejorar la Atención a los clientes y personas usuarias del Servicio, garantizando el aseguramiento de la calidad asistencial.
- Garantizar el derecho a reclamar y formular sugerencias por parte de los usuarios y sus familiares, trabajando en el tratamiento de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones.
- Guiar las actuaciones que favorezcan tanto la Coordinación Interna como Coordinación Externa de los profesionales implicados en la gestión del Servicio.
- Permitir en análisis de los aspectos operativos de Gestión (de atención-prestación, de recursos humanos, económica, etc.).
- Corregir desviaciones y permitir introducir actuaciones de mejora del Servicio.

## MECANISMOS DE CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO

En la gestión del Servicio se hace necesario evaluar los sistemas y procesos así como los resultados cualitativos y cuantitativos que se están obteniendo, con el fin de conocer qué es lo que puede estar provocando posibles desviaciones o limitaciones permitiéndonos trabajar las mejoras a proyectar.

DomusVi apuesta por un modelo de gestión de la Calidad que implica un sistema de trabajo por procesos, que se define en un sistema documental que constituye la base del sistema de gestión de calidad y forma parte del trabajo diario de nuestros profesionales. El modelo de gestión de la Calidad contempla dos tipos fundamentales de evaluación, evaluación interna del Servicio, y Evaluación externa del Servicio y evaluación de la satisfacción percibida. Para garantizar un adecuado seguimiento y control de la evolución del Servicio, hemos trabajado en la definición de distintas herramientas y sistemas de evaluación que nos permitan conocer los resultados en la gestión de éste, tanto en lo referida con la atención a las personas usuarias y a la Administración, así como la evaluación de su satisfacción

percibida, así como también en lo que se refiere a la evaluación de los procesos técnicos, de gestión del Servicio y de los profesionales adscritos a éste, que garantice una inmediata detección y corrección de las posibles incidencias en la prestación, y permita la mejora continua y el nivel óptimo en la prestación.

## Seguimiento y Medición de la Satisfacción Percibida

En la gestión del Servicio una parte fundamental en lo referido al seguimiento de la Calidad y aseguramiento de ésta se encuentra en el diseño y explotación de herramientas para la medición y seguimiento de la satisfacción externa.

### A) Encuestas anuales para la medición de la satisfacción percibida en las personas usuarias del Servicio y/o sus familiares

En la gestión del Servicio de Teleasistencia del Ayuntamiento Alcobendas (y de todo el servicio en general), y en la línea del trabajo realizado en esta gestión en lo que se refiere a la medición de la satisfacción de las personas usuarias, realizamos una Encuesta anual para la medición de la satisfacción percibida. La aplicación de la encuesta se realiza al menos al 80% de los usuarios.

Los resultados de estas encuestas, junto con los ítems que se valoran, se detallan a continuación:

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

<b>INSTALACIÓN DEL SERVICIO</b>	Considera correcto el tiempo que paso desde que solicito el servicio hasta que se lo instalamos
	Satisfacción con el proceso de instalación del servicio
	Fueron correctas y claras las explicaciones que le dimos
<b>ATENCIÓN DE ALARMAS</b>	Satisfacción con el tiempo de respuesta de la operadora
	Considera correcta la atención prestada por el servicio
	El trato que usted recibe por parte de los profesionales del servicio es adecuado
	Cuando ha tenido alguna incidencia: las soluciones que le hemos ofrecido han sido satisfactorias para usted
<b>LLAMADAS DE SEGUIMIENTO</b>	Está contento con las llamadas de seguimiento que le realizamos
	Y con la frecuencia de las mismas
	El trato que recibe en las llamadas es correcto y agradable para usted
<b>TERMINAL</b>	Si ha tenido alguna avería con el terminal: la resolución de la misma le pareció adecuada
	El tiempo de resolución de la misma fue satisfactorio para usted
	<b>SATISFACCIÓN GLOBAL</b>

En cuanto a los resultados, se tomaron valoraciones en una escala del 1 al 5, donde el 1 es “nada satisfecho” y el 5 “muy satisfecho”, y la valoración final fue:

## ENCUESTA DE SATISFACCION DE CLIENTE

### RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION 2020

<b>INSTALACION DEL SERVICIO</b>
4,99
<b>ATENCION DE ALARMAS</b>
4,97
<b>LLAMADAS DE SEGUIMIENTO</b>
4,97
<b>TERMINAL</b>
5
<b>SATISFACCION GLOVAL</b>
9,97

- La puntuación de satisfacción global se puntúa sobre 10

**B) Otras medidas para el seguimiento de la satisfacción de las personas usuarias del Servicio:** La satisfacción de los usuarios del Servicio de Teleasistencia se mide a través de diferentes herramientas que nos permiten conocer su percepción sobre el Servicio. De esta manera contamos con los siguientes elementos que miden la satisfacción de los usuarios:

- **Plan de Puntos de Inspección al Alta e Instalación:** al día siguiente de la instalación del terminal y la UCR en el domicilio del usuario, el Operador/a realizará una llamada donde se podrá valorar, a través de una encuesta, la satisfacción en relación a la primera visita de la Coordinador/a y la instalación del terminal por parte del Técnico Instalador.
- **Llamada de Adaptación:** se realizará por parte de los Operadores del Servicio una llamada en los primeros 7, 15 y 30 días de prestación en la que se valorará la satisfacción con el mismo y la adaptabilidad del usuario al terminal y su funcionamiento, verificando los siguientes ítems:
  - ✓ Trato correcto y adecuado de la Operadora y Coordinador/a.
  - ✓ Conformidad del usuario con el funcionamiento del servicio en general.
  - ✓ Comprensión del funcionamiento del terminal y la UCR y comprobación del funcionamiento de los mismos.



## OTRAS MEDIDAS PARA EL ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

### COMITÉ DE ÉTICA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

La Fundación **SARquavitae** es un órgano independiente, dentro de la organización del Grupo, y tiene como finalidad dotar de valor social nuestros servicios. La Fundación actúa en materia de criterios éticos como garante de la definición, el desarrollo, la aplicación y el seguimiento de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y de sus correspondientes códigos deontológicos, tanto en el ámbito de Grupo como en el Servicio de Teleasistencia. Por eso, disponemos de un **Comité de Ética** con el fin de formar nuestros profesionales en temas de ética asistencial y desarrollar una metodología para el análisis de casos, elaborar protocolos de actuación ante futuras necesidades y crear un registro para su consulta. Este Comité se reúne mensualmente y está formado por profesionales de diferentes disciplinas: médicos, enfermeros, trabajadores sociales, psicólogos, terapeutas y juristas, y lo preside el catedrático de Ética y Filosofía de la Universidad Ramón Llull de Barcelona, Sr. Francesc Torralba. Además, hace publicaciones periódicas, la última de las cuales es la Guía **Ética de la Intervención Domiciliaria. Entrar en la casa del otro**, que se entregará a todos los profesionales en el momento de su alta en la empresa. Así mismo, ponemos **a disposición de los Técnicos** de la Administración, los ejemplares de esta guía que consideren necesarios.

### CÓDIGO DEONTOLÓGICO ESPECÍFICO PARA EL SERVICIO

Todas nuestras relaciones, con usuarios, profesionales y proveedores deben tener como base una sólida ética. Todas aquellas acciones que carezcan de estos principios, aunque sea tan solo en apariencia, debilitarán nuestra integridad y nuestros estándares de calidad, y como consecuencia perjudicarán nuestro éxito. Desde esta premisa apostamos por incorporar en la gestión de Servicios como el que nos ocupa Códigos deontológicos especialmente elaborados según el tipo de atenciones a prestar desde el Servicio; consideramos que nuestras normas éticas son un apoyo que fortalece el trabajo de nuestros profesionales. **Nuestro Código Deontológico marca las responsabilidades y derechos tanto de la propia organización como de los profesionales** y usuarios del Servicio, encontrándose en su índice de contenidos desde las *Normas de conducta y comportamiento, como el modo de actuar ante conflictos de intereses, protección de la información, etc.* de tal manera que se asegure el respeto y la buena organización y gestión del mismo. Ponemos a disposición de los Responsables y Técnicos municipales la consulta de este documento previo a su incorporación al Servicio.

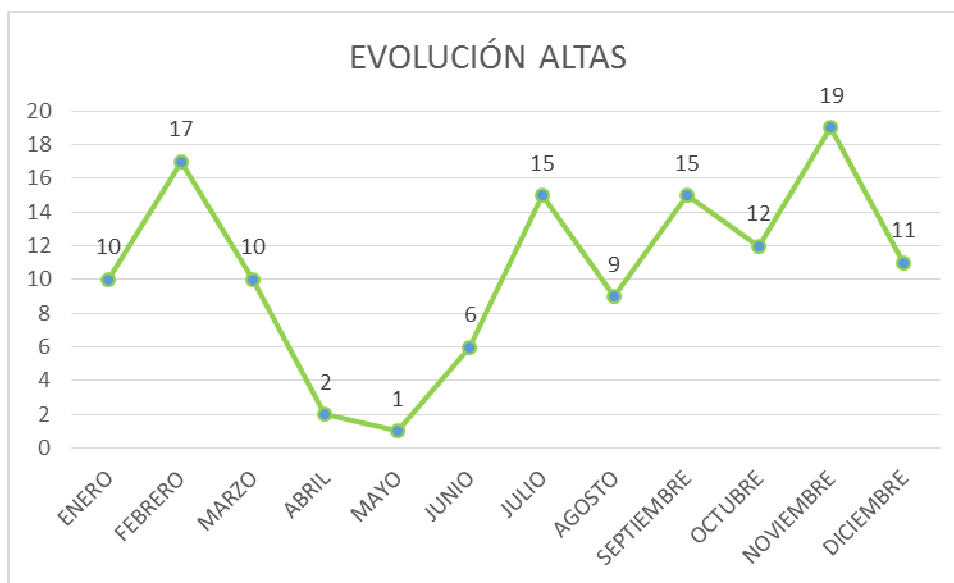
### 3.- TELEASISTENCIA EN CIFRAS

#### 1. Evolución del servicio 2020

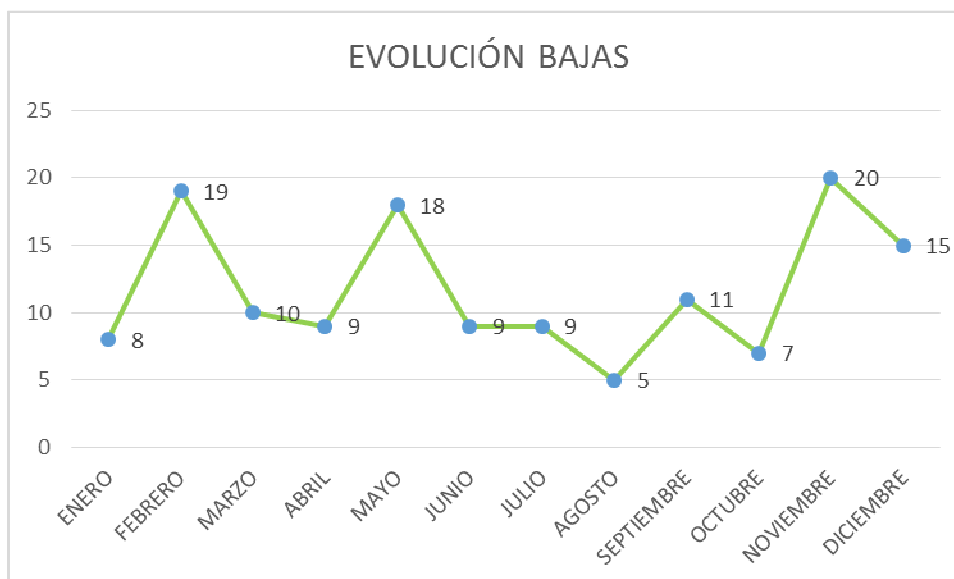
Población	Núm. Usuarios (31/12/2020)	Núm. Altas Usuarios	Núm. Bajas Usuarios	Núm. Bajas Usuarios
Alcobendas	559	127	140	-13

❖ Durante el año 2020 se han producido más bajas que altas del servicio.

#### Evolución de altas de usuarios (titulares y beneficiarios incluidos) 2020

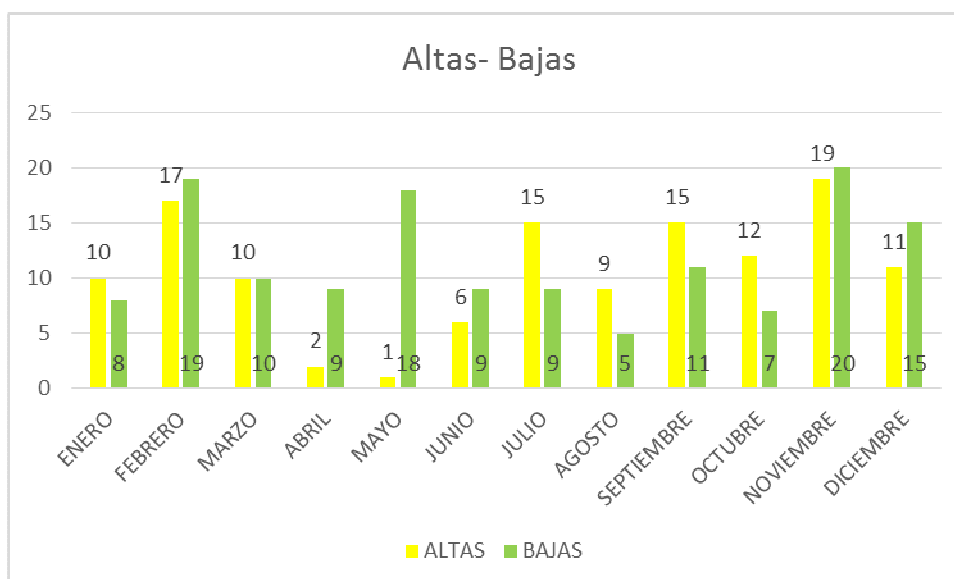


## Evolución de altas de usuarios (titulares y beneficiarios incluidos) 2020



## 2. Comparativa del servicio 2020

### Comparativa altas nuevas vs bajas definitivas



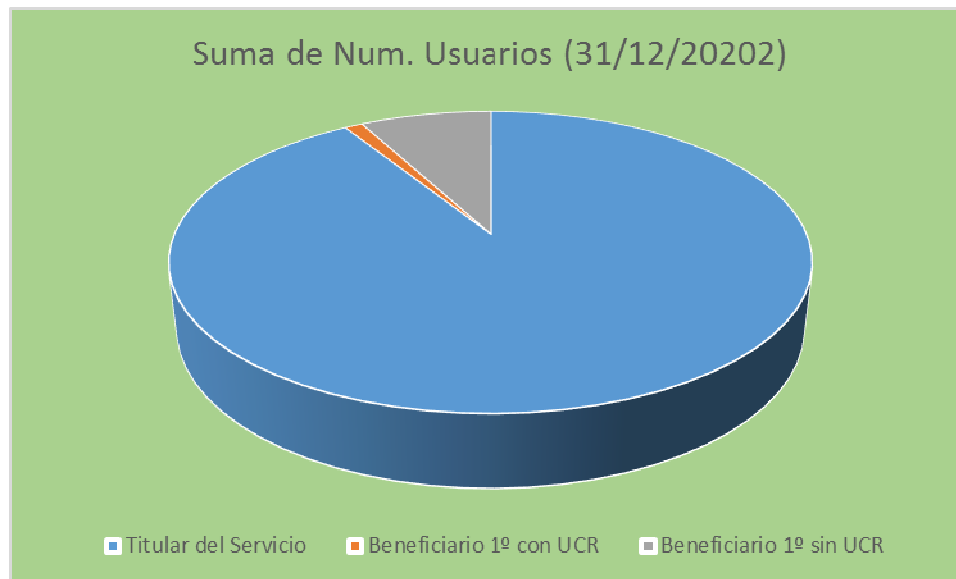
### 3. Motivos de bajas 2020

Bajas 2020	
Motivo	Total
Cambio de Domicilio	2
Derivado A Otra Empresa/entidad	72
Fallecimiento	26
Ingreso en Centro Residencial	11
Ingreso en hospital	1
Obtención de recursos por otros medios	2
Petición del Interesado	6
Traslado Con Familiares O Amigos	12
Petición de SS.SS.	2
Acompañamiento	3
No acepta condiciones del servicio	3
<b>Total general</b>	<b>140</b>

### 4. Usuarios en activo al final del periodo

#### Datos generales

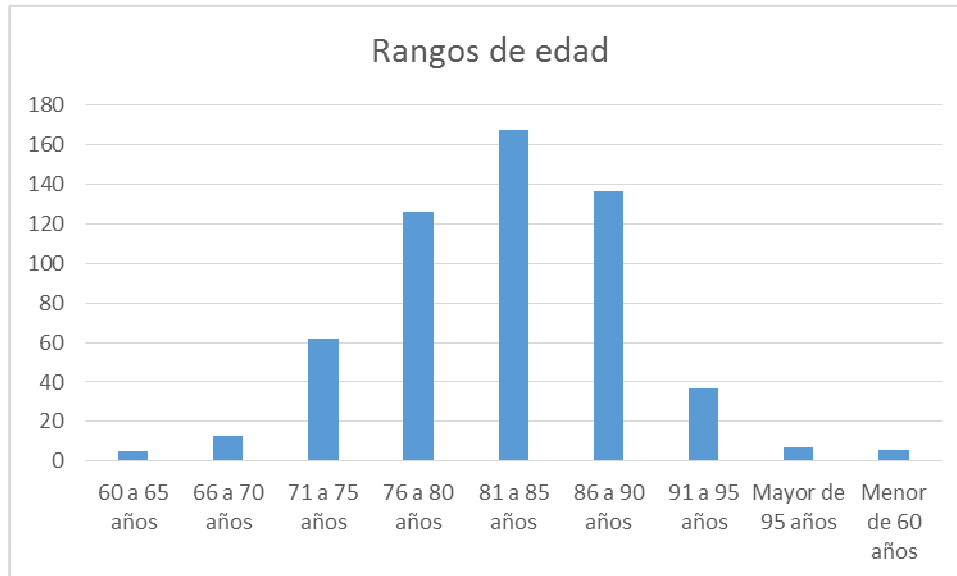
Suma de Núm. Usuarios (31/12/2020)	
Tipo Usuario	Total
Titular del Servicio	509
Beneficiario 1º con UCR	6
Beneficiario 1º sin UCR	44
<b>Total general</b>	<b>559</b>



### Por tipología

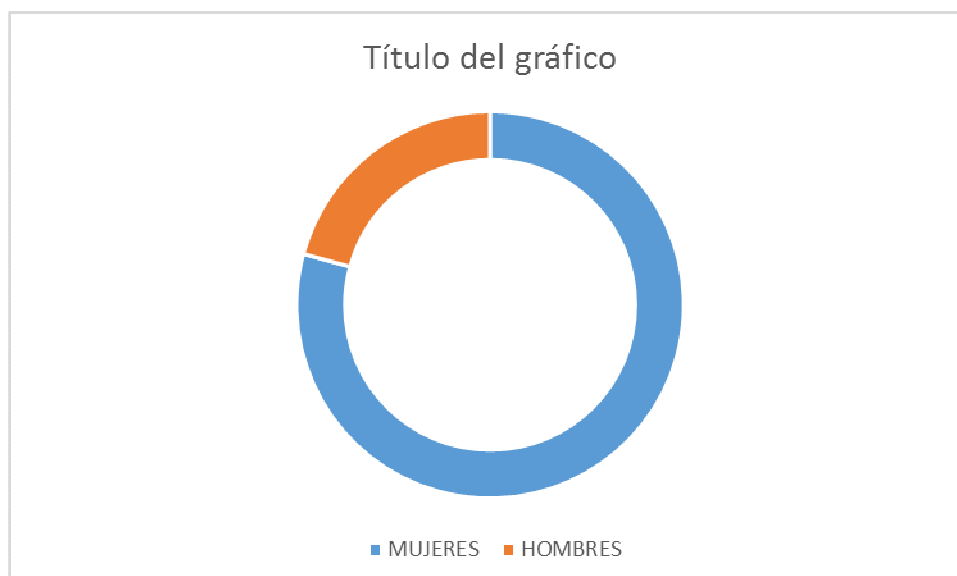
Tipo Usuario	Tipología	Núm. Usuarios
<b>Beneficiario 1º con UCR</b>	Discapacitados psíquicos	1
<b>Beneficiario 1º con UCR</b>	Personas mayores de 65 años	5
<b>Beneficiario 1º con UCR</b>	<i>Total</i>	<b>6</b>
<b>Beneficiario 1º sin UCR</b>	Discapacitados físicos	1
<b>Beneficiario 1º sin UCR</b>	Discapacitados psíquicos	1
<b>Beneficiario 1º sin UCR</b>	Enfermos Crónicos	1
<b>Beneficiario 1º sin UCR</b>	Personas mayores de 65 años	41
<b>Beneficiario 1º sin UCR</b>	<i>Total</i>	<b>44</b>
<b>Titular del Servicio</b>	Discapacitados físicos	2
<b>Titular del Servicio</b>	Enfermos Crónicos	6
<b>Titular del Servicio</b>	Otras tipologías	2
<b>Titular del Servicio</b>	Personas mayores de 65 años	499
<b>Titular del Servicio</b>	<i>Total</i>	<b>509</b>
<b>Total</b>		<b>559</b>

**Por rango de edad**



**Por sexo**

Sexo	
<b>MUJERES</b>	443
<b>HOMBRES</b>	116
<b>TOTAL USUARIOS</b>	559



## 5. Alarmas recibidas 2020

Tipo de alarmas	
Autochequeo y técnicas	12310
Baja batería de UCR	249
Baja batería en terminal	9
Baja batería en sensor	1
Emergencia	938
No emergencia	4150
Por fallo en la tensión eléctrica	170
Por fuego o humo	5
Por gas	2
<b>Total</b>	<b>17.834</b>

### Causas de alarmas por emergencias

Por emergencia		
Motivo Alarma	Núm. Alarmas	Núm. Actuaciones
Alarma sin respuesta	289	208
Caída con asistencia sanitaria	33	29
Caída sin asistencia sanitaria	98	71
Llegada de unidad móvil	38	32
Por crisis de ansiedad/angustia	4	3
Urgencia médica	423	308
Malos tratos	2	2
OTROS (CAMBIO POSTURAL, INCIDENTE...)	51	28
<b>Total</b>	<b>938</b>	<b>681</b>

### Causas de alarmas por no emergencias

Por no emergencia		
Causas Alarma	Núm. Alarmas	Núm. Actuaciones
1ª conexión	111	91
Ausencias/vacaciones/regreso	597	424
Comunicar datos generales del expediente	263	91
Comunicar cambios de llaves	37	37
Comunicar datos para avisos de agendas	92	69
Comunicar fallos/averías del sistema	60	46
Familiarización del sistema	74	64
Hablar/saludar/conversar	241	189

Instalación sensores periféricos	2	2
Pedir información de recursos	58	36
Pedir información del sistema	93	65
Por error	1.486	147
Retirada del terminal por baja	113	113
Revisión/comprobación del sistema	374	296
Sustitución del terminal	11	9
Revisión del terminal sin cambio	11	7
Sustitución/aumento/disminución de UCR	46	34
Visita coordinación	459	459
COMUNICACION DE BAJA	22	19
<b>Total</b>	<b>4.150</b>	<b>2.198</b>

## 6. Llamadas emitidas durante el año 2020

Tipo Llamada	Tipo Motiv. Llamada	Núm. Llamadas
Seguimiento y actualización de datos	Seguimiento periódico	<b>15.270</b>
Ante emergencia	Seguimiento/Reaseguramiento de la actuación	215
	Movilización de recursos privados del usuario	298
	Movilización de recursos públicos	581
	Movilización de recursos de la empresa	104
	<b>Total</b>	<b>1.198</b>
Agendas Programadas	Agendas Programadas	<b>7.473</b>
Ante no emergencia	Cita para revisión	50
	Aviso con persona distinta al usuario	236
	Comprobación del funcionamiento	670
	Cita para instalación	101
	Dar respuesta solicitada	78
	Llamada de registro	10
	Cita visita de coordinación	85
<b>Total</b>	<b>1.230</b>	
<b>Total</b>		<b>25.171</b>

(Las llamadas durante el estado de alarma por pandemia se incrementaron para realizar un seguimiento más controlado de cada uno de nuestros usuarios)



## 7. Averías e incidencias técnicas

Tipo Llamada	Motiv Alarma	Núm. Alarmas
Baja batería de UCR	Baja batería de UCR	249
Baja batería en terminal	Falta de suministro eléctrico	9
Baja batería en sensor	Falta de suministro eléctrico	1
Por fallo en la tensión eléctrica	Falta de suministro eléctrico	170
No emergencia	Sustitución del terminal	11
No emergencia	Sustitución/aumento/disminución de UCR	46
No emergencia	Comunicar fallos/averías del sistema	60
Por fuego o humo	Instalación	1
Por fuego o humo	Por erro en funcionamiento	1
Por fuego o humo	Revisión	2
Por fuego o humo	Situación controlada	1
Por gas	Instalación	1
Por gas	Presencia de gas controlada	1
<b>Total</b>		<b>553</b>

## 4.- OBSERVACIONES Y COMENTARIOS

El Ayuntamiento de Alcobendas adjudicó en septiembre del año 2018, a Quavitae Servicios Asistenciales SAU, la gestión del Servicio de Teleasistencia municipal por una duración de 2 años. En el mes de septiembre del presente año hemos firmado prorroga de continuidad.

El objetivo prioritario en la gestión ha sido familiarizar al usuario con nuestra manera de gestión basada en la persona como centro de toda intervención social y atención de los usuarios y prevención de situaciones de riesgo. Para el cumplimiento de este objetivo se han llevado a cabo la realización de llamadas periódicas de seguimiento con las cuales se ha comprobado el funcionamiento del sistema, necesario para una buena resolución de la situación en caso de necesidad y poder prestarle el servicio lo más personalizado y adaptado posible.

La excepcional situación vivida en este año 2020 por la pandemia causada por la Covid 19 y al declararse el estado de alarma en todo el país, se realizó actuación específica contactando con todos nuestros usuarios con el fin de saber en la situación que se encontraban y detectar posibles necesidades a cubrir. Todo ello fue derivado a los Servicios Sociales Municipales para que fueran conocedores de la situación.

Con los usuarios que lo necesitaron, por su estado de salud, soledad, angustias, se reforzó las llamadas de seguimiento.

Una de las prestaciones del servicio es la **custodia de llaves** por parte de la empresa que se encuentran en nuestra Central de Atención, cada una de ellas con un código numérico personal e intransferible a modo de codificación, asociado a cada domicilio y usuario. Se dispone actualmente de 445 juegos de llaves de los usuarios del municipio de Alcobendas que han optado por esta forma de aprovechar el servicio de Teleasistencia municipal. Con esta prestación se cubre el poder dar una primera respuesta presencial en el domicilio ante una emergencia hasta la llegada del recurso oportuno para su resolución.

Una de las innovaciones del servicio, ajustándonos a las nuevas tecnologías y mejoras a prestar a nuestros usuarios, es que aquellos vecinos que no poseen línea telefónica fija en su domicilio también puedan beneficiarse del servicio a través de la Teleasistencia con **terminal GSM**. Dicho servicio se presta de forma totalmente similar al servicio tradicional, sólo que el terminal no emite la llamada a través de la línea de teléfono, sino a través de una tarjeta SIM. Actualmente no se cuenta con servicios de estas características instalados en el municipio.

Hablando de mejoras técnicas, también podemos hablar de dispositivos periféricos, que son sensores que se pueden instalar en los domicilios, asociados al terminal de Teleasistencia para prevenir accidentes. Al finalizar el 2020, en Alcobendas tenemos instalados 5 de estos dispositivos, concretamente, 3 **sensores de humo** que se activan automáticamente en caso de detectar la presencia de humo en casa antes de que la situación se agrave y 2 **sensores de gas**, que actúa de igual forma con respecto a la existencia de gas.

Con respecto a la labor preventiva, se han efectuado 17 campañas informativas a través de las llamadas de seguimiento. Éstas han sido:

- Campaña informativa de **Ola de frío** en enero 2020
- Campaña de **Prevención de estafas** en enero 2020
- Campaña COVID19. **Conocer estado en todos los usuarios y sus necesidades básicas** en marzo 2020
- Campaña COVID19. **Registro e identificación de casos de COVID19** desde comienzos del estado de alarma.
- Campaña COVID19. **Informar de los teléfonos habilitados** de COVID19 en marzo 2020
- Campaña COVID19 informativa de **recursos sociales** en marzo 2020
- Campaña COVID19. **Informar sobre las medidas preventivas ante la situación sanitaria frente al COVID19** en marzo 2020
- Campaña de **Prevención de estafas** en los domicilios por la prueba del Coronavirus en marzo 2020
- Campaña por la Policía Nacional de **Consejos de seguridad – Nueva estafa para nuestr@s mayores** en abril 2020
- “Voluntarios por Madrid” ha puesto en marcha un teléfono gratuito de **acompañamiento telefónico para personas mayores aisladas** durante la pandemia del COVID19 en abril 2020
- **Policía Nacional – Consejos para mayores del COVID19** en mayo 2020
- Campaña informativa de **Ola de calor** en julio 2020
- Campaña de **consejos de seguridad** de la Policía nacional en septiembre 2020
- Campaña estatal de **vacunación frente a la gripe** en octubre 2020
- Campaña Consejos de vida saludable: Cero resbalones en noviembre 2020
- Campaña de **Prevención de timos y estafas** en noviembre 2020
- Campaña pandemia **“Estamos Contigo en Navidad”** en diciembre 2020

En el municipio de Alcobendas, no ha tenido lugar ninguna reclamación sobre el servicio de Telesistencia municipal.

En cuanto al seguimiento de usuarios, las visitas realizadas hasta el decreto del estado de alarma han ascendido a 30 domicilios.

Debido a esta situación COVID19 se cortó el contacto directo con los usuarios como medida de protección para ellos mismos.

Es por ello que se ha reducido al máximo el contacto presencial a lo estrictamente necesario y/o urgente, es decir, solo se ha acudido a los domicilios para la puesta en marcha de nuevos servicios o para la resolución de incidencias en los terminales. En todos los casos, el personal técnico ha llevado siempre las medidas de protección oportunas, extremándose éstas en casos de usuarios con diagnóstico positivo o en espera de resultados de PCR.

Aun así, se han completado las actualizaciones de datos de 429 domicilios de manera telefónica, asegurándonos así de haber continuado con un contacto pleno con los usuarios y de disponer de toda la información sobre ellos actualizada para así poder trabajar más acorde con sus necesidades y características.