

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 2022

**ÍNDICE**

ÍNDICE.....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN.....	4
EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE PERSONAS USUARIAS.....	4
EVOLUCIÓN AÑO 2022.....	4
EVOLUCIÓN INTERANUAL.....	5
SOLICITUDES DE ALTA GESTIONADAS POR EL SERVICIO.....	5
COBERTURA.....	6
PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS.....	8
ACTIVIDAD.....	9
LLAMADAS DE VOZ.....	9
LLAMADAS DE VOZ RECIBIDAS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN.....	9
PROMEDIO DE LLAMADAS DE VOZ RECIBIDAS POR MES.....	9
EVOLUCIÓN DE LA MEDIA DE LLAMADAS RECIBIDAS POR MES.....	9
MODIFICACIÓN INTERANUAL DE MEDIA DE LLAMADAS RECIBIDAS/MES.....	10
LLAMADAS EMITIDAS DESDE EL CENTRO DE ATENCIÓN.....	11
MEDIA DE LLAMADAS EMITIDAS/MES AÑO 2022.....	11
EVOLUCIÓN DE LA MEDIA DE LLAMADAS EMITIDAS/MES.....	11
MODIFICACIÓN INTERANUAL DE MEDIA DE LLAMADAS EMITIDAS/MES.....	12
MOTIVOS DE LLAMADAS RECIBIDAS Y EMITIDAS.....	13
EVOLUCIÓN DE MOTIVOS DE LLAMADAS ATENDIDAS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN.....	13
EVOLUCIÓN DE MOTIVOS DE LLAMADAS EMITIDAS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN.....	13
SOLICITUDES DE ASISTENCIA ATENDIDAS Y DERIVACIONES.....	14
SOLICITUD DE ASISTENCIA.....	14
DERIVACIONES A RECURSOS.....	14
INTERVENCIONES DOMICILIARIAS.....	15
VISITAS DE COORDINACIÓN.....	15
VISITAS POR INTERVENCIÓN TÉCNICA.....	16
MOVILIZACIÓN DE UNIDAD MÓVIL.....	17
CAMBIOS DE DOMICILIO.....	17
MODELO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA.....	18
SISTEMA DE VALORACIÓN.....	18
PRESTACIONES COMPLEMENTARIAS OFRECIDAS A LAS PERSONAS USUARIAS.....	19
APOYO A LA PERSONA CUIDADORA.....	19
RIESGO DE DETERIORO COGNITIVO.....	20
ACCESIBILIDAD AL SERVICIO.....	21
CALIDAD.....	22
NIVELES DE SERVICIO.....	22
SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS.....	22
RECLAMACIONES.....	23
CERTIFICADOS DE CALIDAD.....	24
IMPLANTACIÓN.....	25
GRADO DE PENETRACIÓN DE LA TELEASISTENCIA EN EL TERRITORIO.....	25
DISPOSITIVOS/TECNOLOGÍA ASOCIADA EN EL HOGAR.....	26
DIGITALIZACIÓN DE DOMICILIOS.....	27
COORDINACIÓN SOCIOSANITARIA.....	28
CONSEJO SANITARIO.....	28
CITA PREVIA.....	29
COMUNICACIÓN.....	31
ENCUENTROS DE TELEASISTENCIA.....	31



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 del mismo. 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.
- Aunque el colectivo referido a las personas mayores es, sin duda, central en la prestación del servicio, la ampliación de la cobertura a personas con discapacidad y personas con enfermedad mental, buscando la normalización de estas.
- 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 2022 y a la situación del servicio al cierre de dicho año.

DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN

El año 2022 finaliza con 63.143 personas usuarias. Por género, el 77,01% son mujeres y el 22,99% son hombres. Por edad, el 77,28% son mayores de 80 años y el 97,48 % son de edad igual o mayor de 65 años. Por unidad de convivencia, el 92,14% 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	6.012	1.955	7.967	12,6%
Bizkaia	25.989	7.493	33.482	53,0%
Gipuzkoa	16.623	5.071	21.694	34,4%
TOTAL	48.624	14.519	63.143	100%

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE PERSONAS USUARIAS

El número de Altas en 2022 se ha incrementado en un 4% con respecto al 2021, pasando de ser 9.476 en 2021 a ser 9.853 en 2022

El número de bajas ha aumentado en un 8% respecto al año anterior, pasando de ser 8.711 en 2021 a ser 9.421 en 2022

De esta forma, el número de personas usuarias ha pasado de 62.711 en 2021 a 63.143 en 2022, lo que ha supuesto un incremento interanual del 0,7%.

EVOLUCIÓN AÑO 2022

	2021	Altas	Bajas	2022	CRECIMIENTO
Araba	7.755	1.305	1094	7.967	211
Bizkaia	33.587	5.017	5.124	33.482	-107
Gipuzkoa	21.369	3.531	3.203	21.694	328
TOTAL	62.711	9.853	9.421	63.143	432

El crecimiento neto ha sido de 432 personas usuarias.



EVOLUCIÓN INTERANUAL

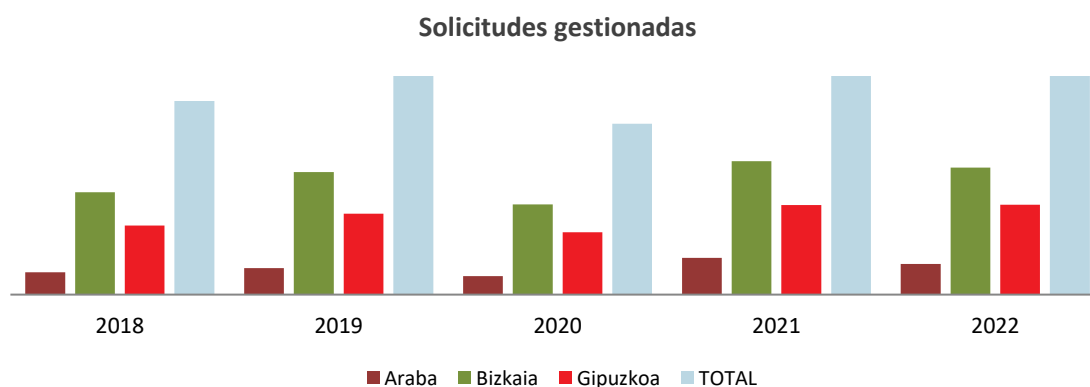
	2018	2019	2020	2021	2022
Araba	6.081	6.687	6.828	7.755	7.967
Bizkaia	27.785	30.494	31.351	33.587	33.482
Gipuzkoa	16.370	18.670	19.626	21.369	21.694
TOTAL	50.236	55.851	57.805	62.711	63.143

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	2018	2019	2020	2021	2022
Araba	1.225	1.459	1.019	2.015	1.678
Bizkaia	5.633	6.732	4.957	7.344	6.985
Gipuzkoa	3.793	4.449	3.423	4.916	4.949
TOTAL	10.651	12.640	9.399	14.275	13.612

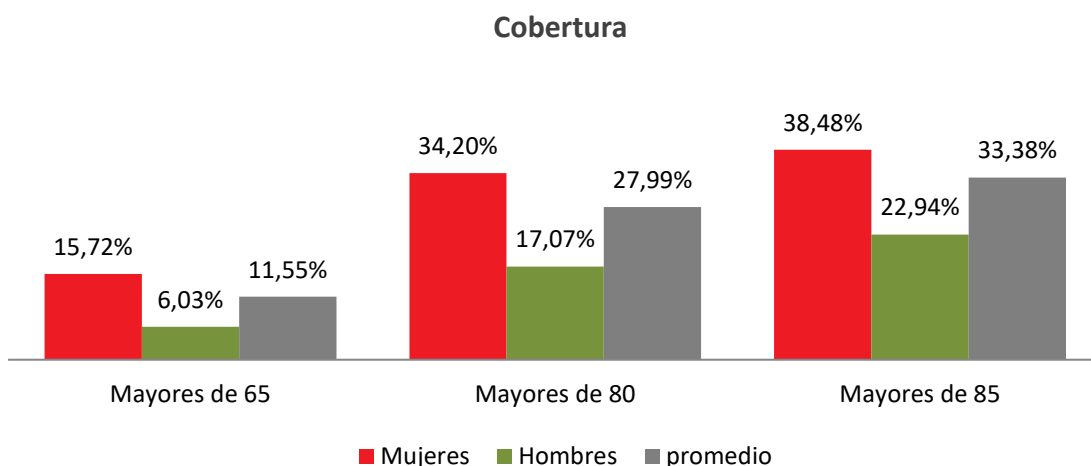
En 2022 se produce un ligero decremento en el número de solicitudes respecto a 2021, que fue el año con mayor número de solicitudes, debido a que se gestionó todo el acumulado recibido en el año anterior 2020 y que la pandemia impidió atender.





COBERTURA

La cobertura del Servicio Público de Teleasistencia de Euskadi es del **11,55% en personas mayores de 65 años, del 27,99% en el caso de las mayores de 80 años y del 33,38% en mayores de 85 años**. Los datos de población de Euskadi se han extraído del Eustat.



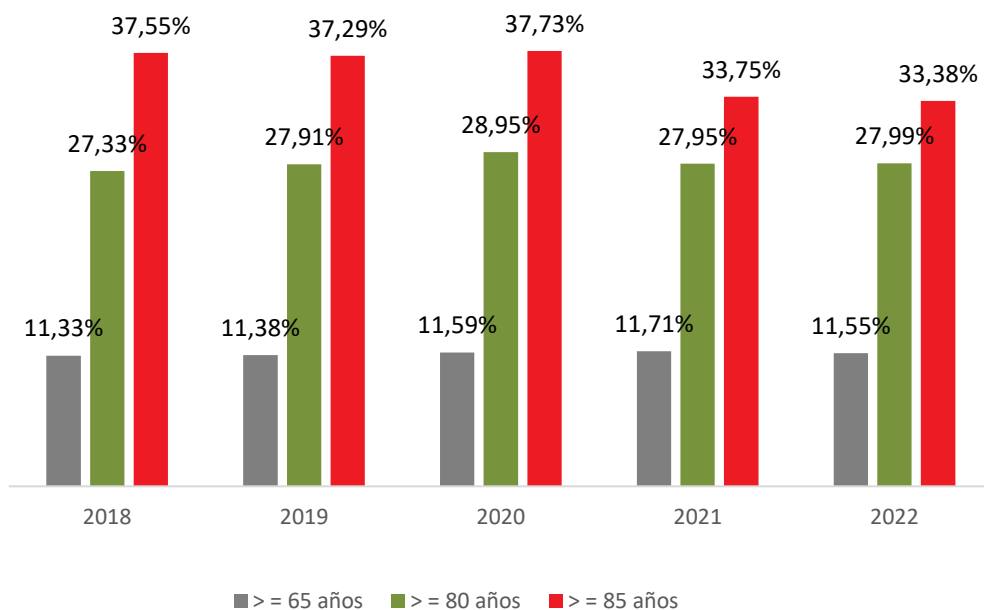
Se observa una mayor cobertura en mujeres en todos los intervalos de edad. Del mismo modo, se aprecia que, a medida que se incrementa la edad, el grado de cobertura del servicio de teleasistencia en la población es mayor. De esta forma, se alcanza una cobertura del 38,48% para las mujeres mayores de 85 años.

En cuanto a la evolución interanual de la cobertura, en 2022 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.

	2018	2019	2020	2021	2022
> = 65 años	11,33%	11,38%	11,59%	11,71%	11,55%
> = 80 años	27,33%	27,91%	28,95%	27,95%	27,99%
> = 85 años	37,55%	37,29%	37,73%	33,75%	33,38%



Evolución cobertura 2018-2022



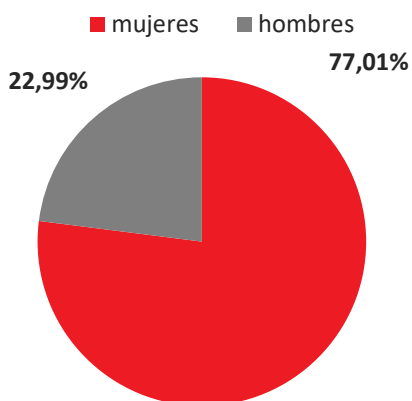


PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS

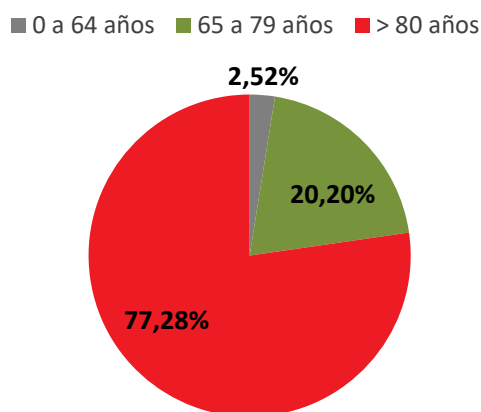
Al finalizar el año 2022, la población del Servicio Público de Telesistencia de Euskadi posee el siguiente perfil mayoritario:

- El 77,01 % son mujeres.
- El 77,28 % son personas mayores de 80 años.
- El 56,92 % de las personas usuarias viven solas.

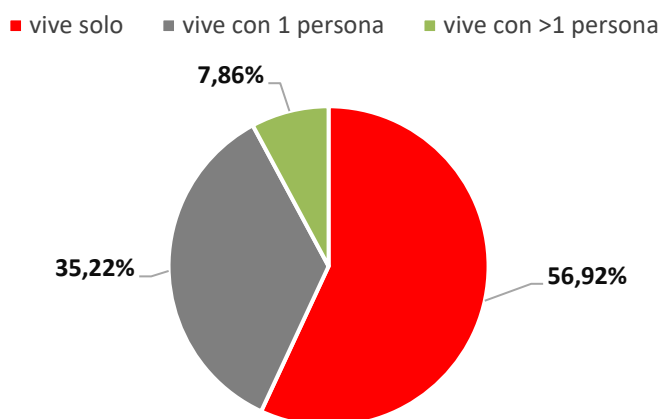
Distribución por género



Distribución por edad



Distribución por unidad de convivencia



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 2022 han sido un total de 373.776, con la siguiente distribución mensual:

	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22	TOTAL
Araba	3.763	3.215	3.730	4.379	4.114	3.782	3.492	3.392	3.110	3.639	4.438	3.956	45.010
Bizkaia	19.883	15.691	17.823	21.482	17.748	17.251	17.361	14.821	15.253	15.759	19.242	17.948	210.262
Gipuzkoa	11.433	9.240	10.132	11.690	9.623	9.391	8.599	8.234	7.841	9.715	11.703	10.903	118.504
TOTAL	35.079	28.146	31.685	37.551	31.485	30.424	29.452	26.447	26.204	29.113	35.383	32.807	373.776

PROMEDIO DE LLAMADAS DE VOZ RECIBIDAS POR MES

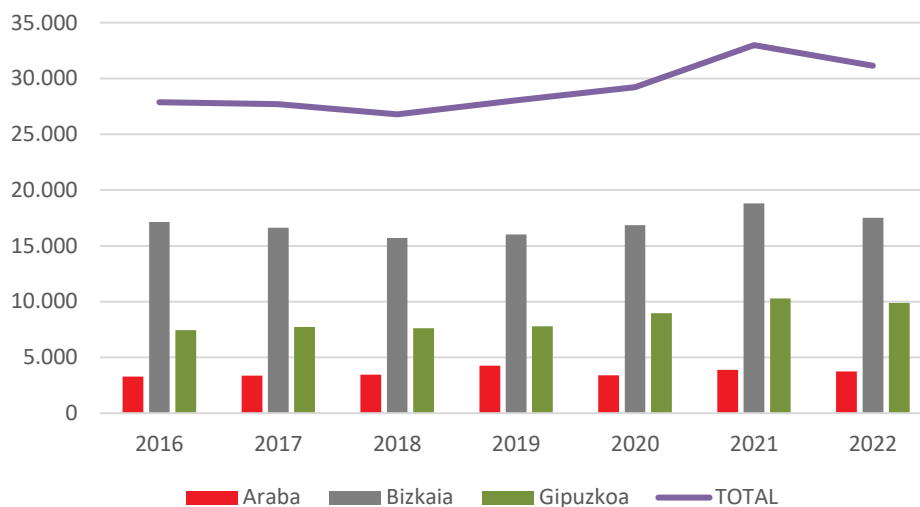
	Número de llamadas	Media mensual
Araba	45.010	3.751
Bizkaia	210.262	17.522
Gipuzkoa	118.504	9.875
TOTAL	373.776	31.148

EVOLUCIÓN DE LA MEDIA DE LLAMADAS RECIBIDAS POR MES

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Araba	2.957	3.281	3.381	3.462	4.258	3.382	3.896	3.751
Bizkaia	16.117	17.147	16.609	15.705	16.014	16.852	18.799	17.522
Gipuzkoa	6.390	7.432	7.721	7.617	7.783	8.974	10.296	9.875
TOTAL	25.464	27.860	27.712	26.784	28.054	29.208	32.991	31.148



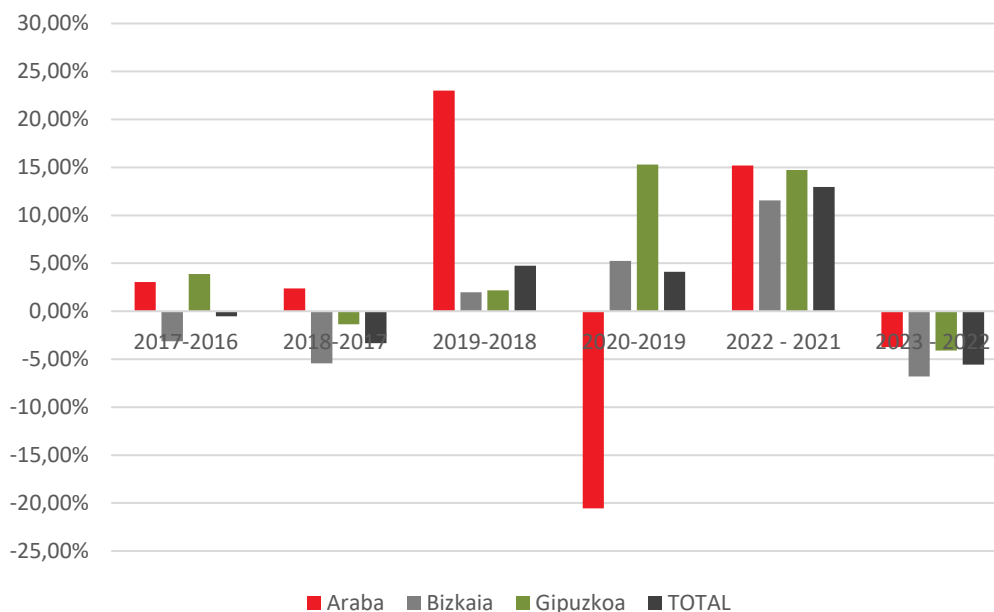
Evolución media de llamadas recibidas/mes



MODIFICACIÓN INTERANUAL DE MEDIA DE LLAMADAS RECIBIDAS/MES

	2016-2015	2017-2016	2018-2017	2019-2018	2020-2019	2022-2021	2023-2022
Araba	10,96%	3,05%	2,39%	22,99%	-20,57%	15,20%	-3,73%
Bizkaia	6,39%	-3,14%	-5,44%	1,96%	5,24%	11,55%	-6,79%
Gipuzkoa	16,31%	3,89%	-1,35%	2,18%	15,31%	14,73%	-4,09%
TOTAL	9,41%	-0,53%	-3,35%	4,74%	4,11%	12,95%	-5,59%

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 2022, han sido un total de 842.382, con la siguiente distribución mensual:

	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22	TOTAL
Araba	11.451	12.182	12.545	10.106	8.237	6.428	2.789	3.965	4.651	6.533	10.480	12.040	101.407
Bizkaia	52.462	53.565	59.295	46.910	35.699	29.857	15.085	18.226	22.822	27.786	45.651	54.737	462.095
Gipuzkoa	32.988	33.259	35.426	29.329	21.096	17.370	7.744	10.190	12.477	16.229	28.195	34.577	278.880
TOTAL	96.901	99.006	107.266	86.345	65.032	53.655	25.618	32.381	39.950	50.548	84.326	101.354	842.382

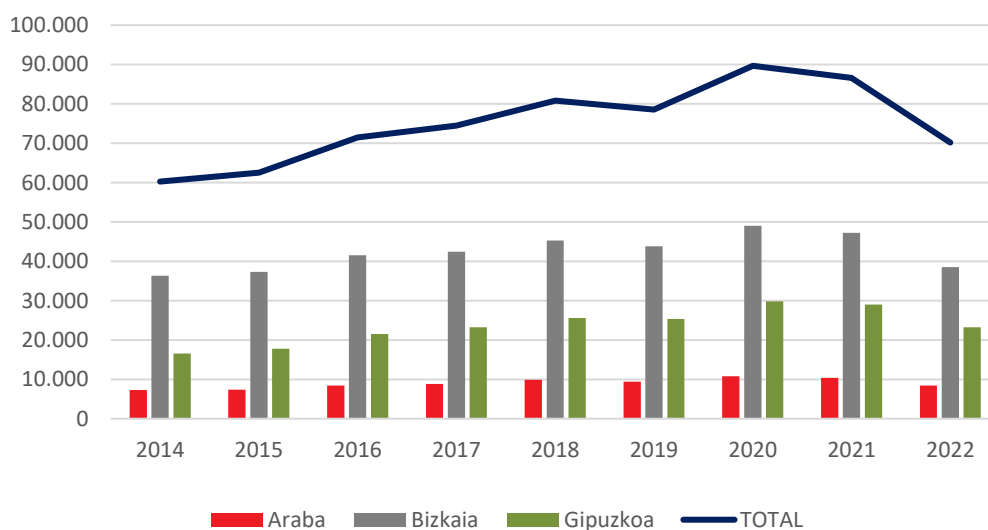
MEDIA DE LLAMADAS EMITIDAS/MES AÑO 2022

	N.º de llamadas	Media mensual
Araba	101.407	8.451
Bizkaia	462.095	38.508
Gipuzkoa	278.880	23.240
TOTAL	842.382	70.199

EVOLUCIÓN DE LA MEDIA DE LLAMADAS EMITIDAS/MES

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Araba	7.298	7.370	8.404	8.820	9.922	9.393	10.828	10.346	8.451
Bizkaia	36.365	37.328	41.502	42.420	45.294	43.800	48.981	47.271	38.508
Gipuzkoa	16.596	17.804	21.555	23.240	25.590	25.377	29.857	29.006	23.240
TOTAL	60.259	62.502	71.461	74.480	80.805	78.570	89.666	86.623	70.199

Evolución de media de llamadas emitidas/mes

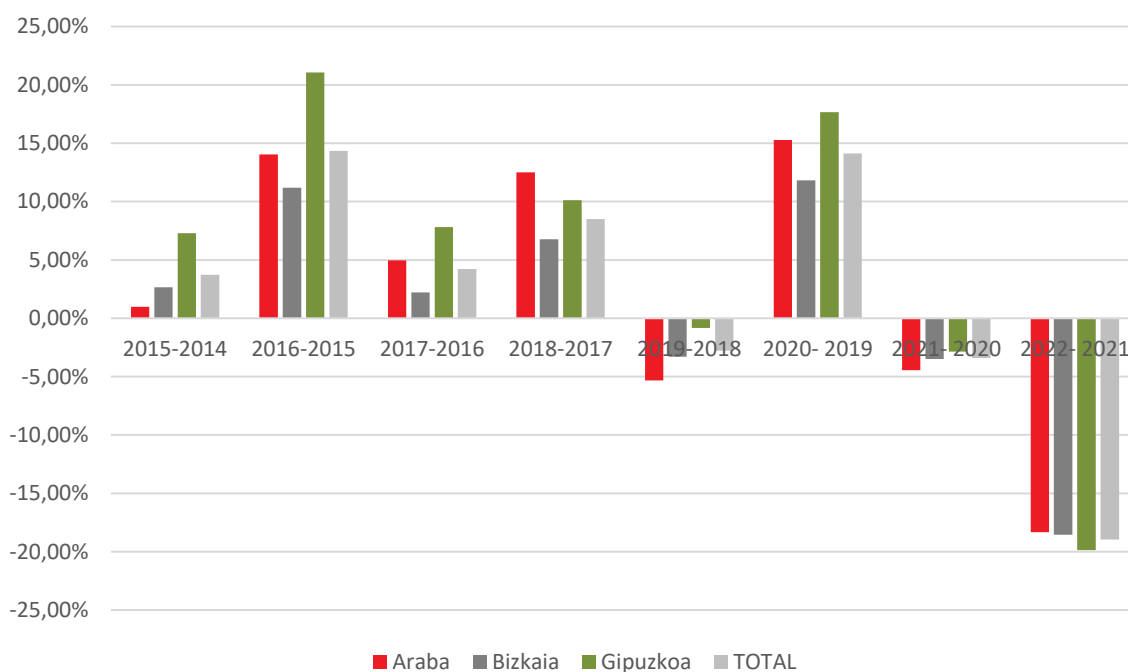




MODIFICACIÓN INTERANUAL DE MEDIA DE LLAMADAS EMITIDAS/MES

	2015-2014	2016-2015	2017-2016	2018-2017	2019-2018	2020-2019	2021-2020	2022-2021
Araba	0,99%	14,03%	4,95%	12,49%	-5,34%	15,29%	-4,45%	-18,32%
Bizkaia	2,65%	11,18%	2,21%	6,77%	-3,30%	11,83%	-3,49%	-18,54%
Gipuzkoa	7,28%	21,06%	7,82%	10,11%	-0,83%	17,65%	-2,85%	-19,88%
TOTAL	3,72%	14,33%	4,22%	8,49%	-2,77%	14,12%	-3,39%	-18,96%

Modificación interanual de media de llamadas emitidas/mes



MOTIVOS DE LLAMADAS RECIBIDAS Y EMITIDAS

Con un número de personas usuarias superior a las 63.000, el Servicio Público de Teleasistencia de Euskadi ha gestionado diariamente 1.024 llamadas entrantes y 2.308 llamadas salientes, es decir, un total de más de 3.332 comunicaciones de media cada día del año.

Dentro de la tipología de llamadas atendidas, destacan los siguientes motivos: El 19,22% es para solicitar ayuda ante una situación de emergencia o problema de salud o social. el 58,26% se corresponde con comunicaciones relacionadas con datos, incluyendo solicitar o facilitar información sobre diversas cuestiones, incluyendo ausencia y regreso al domicilio; el 22,52%, 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

	2018	2019	2020	2021	2022
Solicitud de ayuda	17,96%	13,53%	19,22%	17,59%	19,22%
Comunicación de datos	55,88%	57,07%	51,64%	51,28%	58,26%
Seguimiento técnico	26,16%	29,40%	29,14%	31,13%	22,52%

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 88,70% 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 10,21%.

	2018	2019	2020	2021	2022
Seguimiento usuario	95,37%	95,40%	94,79%	89,79%	88,70%
Petición ayuda	0,67%	0,60%	0,77%	0,83%	1,02%
Comunicación datos	3,83%	3,84%	4,28%	9,25%	10,21%
Seguimiento técnico	0,13%	0,16%	0,16%	0,13%	0,08%

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

Las solicitudes de asistencia recibidas en el servicio de teleasistencia en el año 2022 han sido 58.831, con un promedio mensual de 4.903.

La distribución mensual de las solicitudes de asistencia atendidas ha sido la siguiente durante el año 2022:

	ene.- 22	feb.- 22	mar.- 22	abr.- 22	may.- 22	jun.- 22	jul.- 22	ago.- 22	sep.- 22	oct.- 22	nov.- 22	dic.- 22	TOTAL
Araba	634	469	545	578	638	604	642	538	491	618	566	727	7.050
Bizkaia	3.141	2.425	2.780	2.908	2.974	2.772	3.162	2.142	2.340	2.752	2.729	3.124	33.249
Gipuzkoa	1.970	1419	1427	1503	1491	1646	1793	1281	1304	1468	1500	1.730	18.532
TOTAL	5.745	4.313	4.752	4.989	5.103	5.022	5.597	3.961	4.135	4.838	4.795	5.581	58.831

DERIVACIONES A RECURSOS

Las derivaciones han sido en el año 2022 han sido las siguientes:

	Consejo Sanitario	Cita Previa	Sos Deiak	TUM	Personas de contacto
Araba	5.260	318	389	125	1.222
Bizkaia	24.909	1.584	1.664	1.900	5.523
Gipuzkoa	13.062	732	1.073	601	3.732
TOTAL	43.231	2.634	3.126	2.626	10.477

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

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 2022, se han realizado 13.253 visitas domiciliarias. La distribución mensual de dichas visitas es la siguiente:

	ene.- 22	feb.- 22	mar.- 22	abr.- 22	may.- 22	jun.- 22	jul.- 22	ago.- 22	sep.- 22	oct.- 22	nov.- 22	dic.- 22	TOTAL
Araba	137	178	188	115	134	139	169	110	110	131	176	141	1.728
Bizkaia	660	691	790	541	599	510	578	687	601	600	703	541	7.501
Gipuzkoa	366	410	473	326	356	339	251	333	213	224	416	317	4.024
TOTAL	1.163	1.279	1.451	982	1.089	988	998	1.130	924	955	1.295	999	13.253

Y su evolución interanual:

	2017-2016	2018-2017	2019-2018	2020-2019	2021-2020	2022-2021
Araba	35,32%	18,96%	-15,27%	352,49%	-62,22%	-11,57%
Bizkaia	19,71%	14,51%	9,15%	3,81%	11,53%	-5,88%
Gipuzkoa	38,76%	2,42%	17,89%	174,04%	-59,55%	-19,25%
TOTAL	27,62%	10,65%	11,88%	26,47%	-8,15%	-11,10%



Atendiendo a su tipología, las visitas domiciliarias efectuadas por el personal de coordinación de integración en 2022 han sido las siguientes:

	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22	TOTAL
Visitas de valoración inicial	949	1.134	1.335	943	994	883	649	481	687	869	1.185	882	10.991
Visitas de valoración periódica	102	46	64	20	9	45	254	505	183	42	38	37	1.345
Visitas de Seguimiento	112	99	52	19	86	60	95	144	54	44	72	80	917
TOTAL	1.163	1.279	1.451	982	1.089	988	998	1.130	924	955	1.295	999	13.253

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 2022, se realizaron 32.217 intervenciones técnicas, un 37,8% más que en 2021, 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-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22	TOTAL
Araba	360	368	490	319	350	340	313	228	195	269	619	509	4.360
Bizkaia	1.735	2.115	1.993	1.709	1.621	1.650	598	965	986	1.093	1.494	1.426	17.385
Gipuzkoa	1081	1067	1325	1065	907	877	344	581	543	1017	757	908	10.472
TOTAL	3.176	3.550	3.808	3.093	2.878	2.867	1.255	1.774	1.724	2.379	2.870	2.843	32.217

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 2022, se han registrado un total 5.013 movilizaciones, que suponen una cifra un 5,8% superior a la cifra de 2021:

	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22	TOTAL
Araba	34	26	47	40	40	44	47	38	38	51	43	66	514
Bizkaia	251	202	223	247	223	229	253	196	223	241	247	258	2.793
Gipuzkoa	174	122	140	149	128	135	154	121	130	139	143	171	1.706
TOTAL	459	350	410	436	391	408	454	355	391	431	433	495	5.013

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 2022, se han realizado un total de 641 cambios de domicilio, un -5,5% respecto a los 678 del año 2021.

La distribución mensual durante el año ha sido:

	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22	TOTAL
Araba	5	6	8	7	5	6	3	3	5	10	7	7	72
Bizkaia	39	32	37	22	25	27	9	11	22	39	39	45	347
Gipuzkoa	22	14	29	21	12	8	3	7	20	38	28	20	222
TOTAL	66	52	74	50	42	41	15	21	47	87	74	72	641



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 2022, 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	5.220	19.871	13.830	38.921	61,64%
Alto	2.512	12.228	7.312	22.052	34,92%
Intenso	195	1113	445	1.753	2,78%
Alto Riesgo	40	268	105	413	0,65%
Sin valorar	0	2	2	4	0,01%
TOTAL	7.967	33.482	21.694	63.143	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:

Evolución	2018	2019	2020	2021	2022
Moderado	66,76%	64,80%	62,21%	61,99%	61,64%
Alto	30,93%	32,04%	33,57%	34,47%	34,92%
Intenso	2,20%	2,83%	2,79%	2,94%	2,78%
Alto Riesgo	0,08%	0,22%	1,30%	0,60%	0,65%
Sin valorar	0,03%	0,11%	0,14%	0,00%	0,01%

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 2022 cuenta con **124** 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 2022, las personas cuidadoras identificadas dentro del programa PTAC son las siguientes:

Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Total N.º
13	76	34	123

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 2022 se han realizado un total de 1.413 llamadas.

A lo largo del año 2022, 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 92,43% de las personas cuidadoras incluidas en este programa sufre sobrecarga intensa y el 7,57% 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.

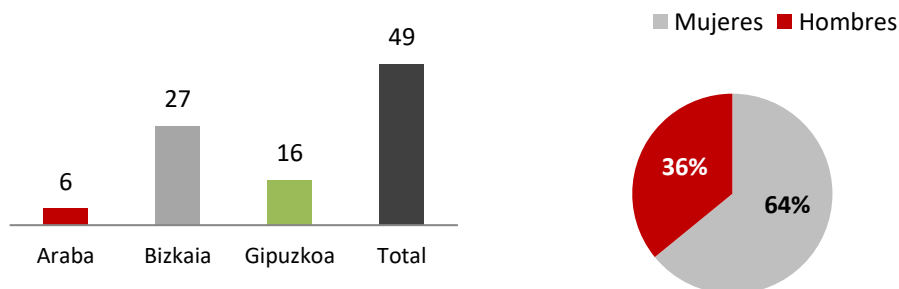


RIESGO DE DETERIORO COGNITIVO

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 2022 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 39 personas integradas, el 64,10% son mujeres y el 35,90% son hombres.

	Total	Mujeres	Hombres
Araba	4	2	2
Bizkaia	24	16	8
Gipuzkoa	11	7	4
TOTAL	39	25	14



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	24
Acceso web con TIC propia	15
Personas activas a último día/mes	39



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 2022 se han instalado un total de 104 TAM: 42 de ellas con motivo de la visita de Alta en el servicio, 13 con motivo de la revaloración periódica de las necesidades de las personas usuarias y 49 con motivo de la renovación/ sustitución de las ya existentes

Con ello, el parque de TAM existente ha pasado de ser 268 unidades a comienzos de año hasta las 283 a finales de 2022 lo que supone un incremento del 5,6%

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 2022, el Servicio Público de Teleasistencia de Euskadi emplea 35 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 2022 es de 125 unidades.

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

	2018	2019	2020	2021	2022
TAM	54	137	255	274	283
CareSOS	19	35	36	33	35
UCR Adaptado	105	108	110	120	125
TOTAL	178	280	401	427	443

	2019/ 2018	2020/ 2019	2021/ 2020	2022/ 2021
TAM	154%	86%	7%	3%
CareSOS	84%	3%	-8%	6%
UCR Adaptado	3%	2%	9%	4%
TOTAL	57%	43%	6%	4%



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 2022, los niveles de servicio mensuales y los tiempos medios de respuesta en atención de llamadas han sido los siguientes:

	ene-22	feb.-22	mar.-22	abr.-22	may.-22	jun.-22	jul-22	ago.-22	sep.-22	oct-22	nov.-22	dic.-22	media
TMR (seg)	4,70	4,48	4,50	4,67	4,70	5,07	5,49	4,37	4,82	5,33	4,83	5,20	4,85
NdS (%) 10''	91,17%	90,98%	96,00%	85,48%	91,94%	90,84%	93,48%	96,38%	94,35%	91,74%	91,51%	90,24%	92,01%

El 92,01% 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:



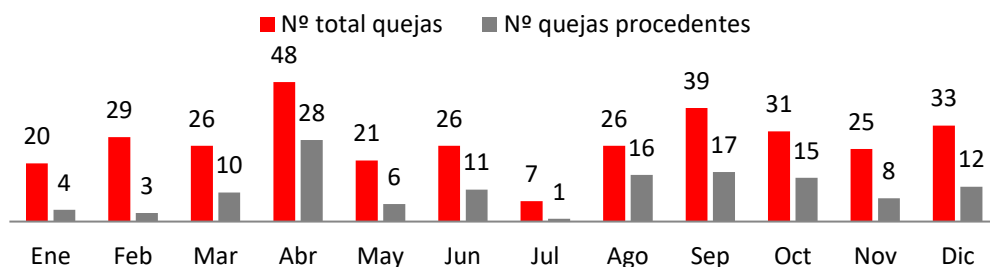
En 2022, el índice de satisfacción general ha sido de 4,5 puntos sobre 5, estando todos los puntos en la zona de satisfacción alta y muy alta.



RECLAMACIONES

El Servicio Público de Teleasistencia cuenta con un sistema de recepción, tratamiento y comunicación de reclamaciones. El número total de reclamaciones recibidas durante 2022 ha sido de 331, de las cuales 131 han sido procedentes (36,18%).

Reclamaciones recibidas 2022



La evolución de las reclamaciones recibidas ha sido:

	2018	2019	2020	2021	2021
Procedentes	74	87	61	73	131
No Procedentes	236	213	204	185	200
TOTAL	310	300	265	258	331

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	4	3	10	28	6	11	1	16	17	15	8	12
No procedentes	16	26	16	20	15	15	6	10	22	16	17	21
% Rec/500 p. usuarias	0,03%	0,05%	0,04%	0,08%	0,03%	0,04%	0,01%	0,04%	0,06%	0,05%	0,04%	0,05%

El tiempo medio de resolución de las quejas en 2022 ha sido de 4,10 días, frente a los 3,92 días de 2021.



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

MOTIVOS DE QUEJAS PROCEDENTES	2022
Retraso en Atención	22
Error en prestación del servicio	34
Servicio insuficiente	8
Información insuficiente	3
Tecnología/element. defectuosa	3
Incumplimiento condiciones	1
Mala atención	36
Otros	24
Totales	131

CERTIFICADOS DE CALIDAD

El Servicio Público de Teleasistencia 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 Teleasistencia.
- 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 2022 se encuentra en el 12,15% entre la población mayor de 65 años.

El grado de penetración con respecto a esta población ha aumentado de 0,51 a 0,52, 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 con un 0,55 supera ligeramente el grado de penetración promedio de Euskadi, que es del 0,52 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	330.692	72.163	21,82%	7.967	7.761	10,75%	0,49
Bizkaia	1.139.209	269.172	23,63%	33.482	32.651	12,13%	0,51
Gipuzkoa	716.616	165.261	23,06%	21.694	21.141	12,79%	0,55
TOTAL	2.186.517	506.596	23,17%	63.143	61.553	12,15%	0,52

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 0,36.

Municipios	N.º	2020			2021			2022		
		%+65años	% TA	GRADO	%+65años	% TA	GRADO	%+65años	% TA	GRADO
<1.000	98	22,10%	7,24%	0,33	22,45%	7,88%	0,35	22,63%	8,17%	0,36
1.000-5.000	80	20,11%	9,32%	0,46	20,41%	10,06%	0,49	20,71%	10,28%	0,50
5.000-10.000	29	20,45%	10,92%	0,53	20,97%	11,58%	0,55	21,28%	11,48%	0,55
10.000-20.000	25	21,56%	11,02%	0,51	21,98%	11,64%	0,53	22,14%	12,08%	0,55
20.000-30.000	8	22,33%	12,21%	0,55	22,75%	13,10%	0,58	23,05%	13,40%	0,58
30.000-50.000	5	24,54%	12,25%	0,50	24,93%	13,03%	0,52	25,20%	13,19%	0,52
>50.000	6	23,24%	11,78%	0,51	23,88%	12,49%	0,52	23,98%	12,87%	0,54
TOTAL	251	22,47%	11,41%	0,51	22,98%	12,13%	0,53	23,17%	12,46%	0,54

DISPOSITIVOS/TECNOLOGÍA ASOCIADA EN EL HOGAR

La telesistencia incluye, además del servicio básico, la instalación de dispositivos (aparte del equipo de telesistencia 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 2022, 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 2.273, mientras que el parque total existente es de 11.233. 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	863	108	49	177	2	4	20	5	1.228
Bizkaia	4.473	656	220	1085	31	24	212	28	6.729
Gipuzkoa	2.331	339	81	444	9	7	51	14	3.276
TOTAL	7.667	1.103	350	1.706	42	35	283	47	11.233

La evolución de los 3 últimos años ha sido la siguiente:

	2020		2021		2022	
	Dispositivos	% Cobertura TA	Dispositivos	% Cobertura TA	Dispositivos	% Cobertura TA
Araba	1.111	16,27%	1.244	16,04%	1.228	15,41%
Bizkaia	6.040	19,27%	6.906	20,56%	6.729	20,10%
Gipuzkoa	3.134	15,97%	3.331	15,59%	3.276	15,10%
TOTAL	10.285	17,79%	11.481	18,31%	11.233	17,79%

La cobertura global de dispositivos es de 17,79% sobre el total de 63.143 personas usuarias.

DIGITALIZACIÓN DE DOMICILIOS

La telesistencia 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 telesistencia no puede estar al margen de la innovación.

De esta forma, en 2022 se continua con el proceso de digitalización de los domicilios con servicio de telesistencia iniciada en 2018. En 2022, los terminales digitales instalados son los siguientes:

	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	TOTAL
Total de Terminales SH instalados	2.251	9.179	5.876	17.306
% sobre Total terminales SH	13%	53%	34%	100%
% digitalización por Territorio Histórico	31%	29%	29%	30%

Así, con un total de 17.306 terminales digitales en funcionamiento respecto a un parque total de 58.519 unidades, el grado de digitalización domiciliaria alcanzado al finalizar 2021 es del 30%

En cuanto a la evolución interanual de la digitalización del servicio, en el año 2022 el incremento ha pasado del 29% al 30% del parque total:

2019			2020			2021		
Digitales	Totales	%	Digitales	Totales	%	Digitales	Totales	%
1.744	6.266	28%	2.152	7.047	31%	2.251	7.235	31%
7.895	29.078	27%	9.009	31.120	29%	9.179	31.142	29%
5.070	18.263	28%	5.744	19.831	29%	5.876	20.142	29%
14.709	53.607	27%	16.905	57.998	29%	17.306	58.519	30%

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 2022, se han derivado un total de 43.231 llamadas a Consejo Sanitario, frente a las 39.029 del año anterior. De esta forma, continua la tendencia ascendente en el número de derivaciones, habiéndose incrementado un 10,8% con respecto al año anterior.

El mes de mayor demanda ha sido Enero. En dicho mes se produjeron un total de 4.347 consultas.

	ene.- 22	feb.- 22	mar.- 22	abr.- 22	may.- 22	jun.- 22	jul.- 22	ago.- 22	sep.- 22	oct.- 22	nov.- 22	dic.- 22	TOTAL
Araba	499	347	403	427	484	467	495	402	353	468	397	518	5.260
Bizkaia	2.413	1.802	2.069	2.152	2.263	2.145	2.438	1.621	1.697	2.069	1.939	2.301	24.909
Gipuzkoa	1.435	976	1.025	1.047	1.075	1.179	1.351	886	891	1.002	1.004	1.191	13.062
TOTAL	4.347	3.125	3.497	3.626	3.822	3.791	4.284	2.909	2.941	3.539	3.340	4.010	43.231



La evolución de las derivaciones a Consejo Sanitario desde el 2013 ha sido la siguiente:

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Araba	2.354	2.587	2.878	3.071	3.276	3.731	4.029	4.897	4.717	5.260
Bizkaia	9.972	11.588	13.044	14.381	15.446	17.848	19.333	22.505	22.541	24.909
Gipuzkoa	4.350	4.901	5.468	6.247	7.248	8.841	9.498	11.145	11.771	13.062
TOTAL	16.676	19.076	21.390	23.699	25.970	30.420	32.860	38.547	39.029	43.231

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

	2015- 2014	2016- 2015	2017- 2016	2018- 2017	2019- 2018	2020- 2019	2021- 2020	2022- 2021
Araba	11,25%	6,71%	6,68%	13,89%	7,99%	21,54%	-3,68%	11,51%
Bizkaia	12,56%	10,25%	7,41%	15,55%	8,32%	16,41%	0,16%	10,51%
Gipuzkoa	11,57%	14,25%	16,02%	21,98%	7,43%	17,34%	5,62%	10,97%
TOTAL	12,13%	10,79%	9,58%	17,14%	8,02%	17,31%	1,25%	10,77%

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 2022 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 220 solicitudes de cita, que son gestionadas a través de la web de Osakidetza.

En 2022, desde betiON se ayudó a gestionar 2.634 citas, frente a las 6.184 gestionadas en 2021.

	ene.-22	feb.-22	mar.-22	abr.-22	may.-22	jun.-22	jul.-22	ago.-22	sep.-22	oct.-22	nov.-22	dic.-22	TOTAL
Araba	61	47	51	33	30	30	0	0	0	11	32	23	318
Bizkaia	363	224	210	172	163	128	0	2	6	24	135	157	1.584
Gipuzkoa	159	101	99	94	77	67	0	1	1	12	60	61	732
TOTAL	583	372	360	299	270	225	0	3	7	47	227	241	2.634



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

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Araba	1.502	1.527	1.043	975	851	823	745	656	737	318
Bizkaia	5.407	5.918	5.294	4.610	3.900	4.102	3.687	3.544	3.729	1.584
Gipuzkoa	1.476	1.682	1.338	1.200	1.166	1.506	1.357	1.586	1.718	732
TOTAL	8.385	9.127	7.675	6.785	5.917	6.431	5.789	5.786	6.184	2.634

Variación interanual en el uso de la gestión de cita web:

	2014- 2013	2015- 2014	2016- 2015	2017- 2016	2018- 2017	2019- 2018	2020- 2019	2021- 2020	2022- 2021
Araba	1,66%	-31,70%	-6,52%	-12,72%	-3,29%	-9,48%	-11,95%	12,35%	-56,85%
Bizkaia	9,45%	-10,54%	-12,92%	-15,40%	5,18%	-10,12%	-3,88%	5,22%	-57,52%
Gipuzkoa	13,96%	-20,45%	-10,31%	-2,83%	29,16%	-9,89%	16,88%	8,32%	-57,39%
TOTAL	8,85%	-15,91%	-11,60%	-12,79%	8,69%	-9,98%	-0,05%	6,88%	-57,41%

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.



COMUNICACIÓN

BetiON es un servicio público orientado a la ciudadanía, donde la comunicación y la difusión son elementos clave. La actividad de comunicación está basada en los encuentros presenciales de Teleasistencia:

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 Dirección de Servicios Sociales de 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 2022, se han realizado eventos y charlas en los siguientes municipios/territorios:

TERRITORIO HISTORICO	MUNICIPIO	ENTIDAD
Araba	Arratsu-Ubarrundia	Servicios Sociales de Base
	Vitoria	Servicio de Ayuda a Domicilio
	Zaraobe	Centro formativo
	Vitoria (Portal de Arriaga)	Centro de Mayores
	Vitoria (Los Herran)	Centro de Mayores
	San Millán	Centro de Mayores
	Barrundia	Centro de Mayores
	Asparrena	Centro de Mayores
	Agurain	Centro de Mayores
Bizkaia	Ugao	Servicios Sociales de Base
	Laudio/Llodio	Servicios Sociales de Base
	Markina-Xemein	Servicios Sociales de Base
	Barakaldo	Servicios Sociales de Base
	Durangaldea	Servicios Sociales de Base
	Muskiz	Centro de Día
	Calasanz Santurtzi	Centro formativo
	Lanbide Bilbao	Centro formativo
	Nicolas Larburu Barakaldo	Centro formativo
	Gaztaroa Sartu	Centro formativo
Fundación Argia	Centro formativo	



	Fadura LHI	Centro formativo
	Fundación Gizakia	Centro formativo
	Eskurtze Bilbao	Centro formativo
	Eskurtze Barakaldo	Centro formativo
	Zaldibar	Centro de Mayores
	Atxondo	Centro de Mayores
	Elorrio	Centro de Mayores
	Berriz	Centro de Mayores
	Abadiño	Centro de Mayores
	Iurreta	Centro de Mayores
	Santurtzi	Centro de Mayores
	Garai	Centro de Mayores
	Barakaldo	Centro de Mayores
	Matiena	Centro de Mayores
	Otxandio	Centro de Mayores
Gipuzkoa	Errenteria	Servicios Sociales de Base
	Elgoibar	Servicios Sociales de Base
	Lizartza	Servicios Sociales de Base
	Eskoriatza	Servicios Sociales de Base
	Fundación Matia	Fundación
	Ordizia LH	Centro formativo
	Donostia Easo	Centro formativo
	Aretxabaleta LH	Centro formativo
	Elgoibar Meka LH	Centro formativo
	Bergara	Centro de Mayores
Ibarra	Centro de Mayores	
TERRITORIO HISTORICO	MUNICIPIO	ENTIDAD
Araba	Vitoria (San Martín, Los Herran, Simon Bolivar, Txagorritxu)	Taller de prevención de caídas
	Vitoria (Zaramaga, Abetxuko)	Taller de prevención de caídas
	Arratsu-Ubarrundia	Taller de prevención de caídas
	Okondo	Taller de prevención de caídas
Bizkaia	Vitoria (San Cristobal)	Taller de prevención de caídas
	Ortuella	Taller de prevención de caídas
	Lemoa	Taller de prevención de caídas
	Portugalete	Taller de prevención de caídas
Gipuzkoa	Laudio/Llodio	Taller de prevención de caídas
	Oñati	Taller de prevención de caídas
	Bergara	Taller de prevención de caídas
	Aretxabaleta	Taller de prevención de caídas
	Eskoriatza	Taller de prevención de caídas
	Arrasate	Taller de prevención de caídas