



Euskadiko Telelaguntza Zerbitzu Publikoa
Servicio Público de Teleasistencia de Euskadi

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

ONGIZATE, GAZTERIA ETA ERRONKA
DEMOGRAFIKOAREN SAILA

DEPARTAMENTO DE BIENESTAR,
JUVENTUD Y RETO DEMOGRÁFICO

Memoria 2024

ÍNDICE

ÍNDICE.....	2
INTRODUCCIÓN	3
DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN.....	4
EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE PERSONAS USUARIAS	4
EVOLUCIÓN AÑO 2024	4
EVOLUCIÓN INTERANUAL	4
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 2024.....	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 2024 y a la situación del servicio al cierre de dicho año.



DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN

El año 2024 finaliza con 79.668 personas usuarias. Por género, el 74,91% son mujeres y el 25,09% son hombres. Por edad, el 75,09% son mayores de 80 años y el 97,4 % son de edad igual o mayor de 65 años. Por unidad de convivencia, el 92,24% de las personas viven o bien solas, o bien acompañadas de una sola persona.

	Mujeres	Hombres	Total	%
Araba	7.501	2.717	10.218	12,83%
Bizkaia	31.443	10.102	41.545	52,15%
Gipuzkoa	20.733	7.172	27.905	35,03%
Total	59.677	19.991	79.668	100%
	74,91%	25,09%	100%	

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE PERSONAS USUARIAS

El número de Altas en 2024 se ha incrementado en un 40% con respecto al 2023, pasando de ser 14.479 en 2023 a ser 20.298 en 2024.

El número de bajas ha aumentado un 7,2% respecto al año anterior, pasando de ser 8.805 en 2023 a ser 9.447 en 2024.

De esta forma, el número de personas usuarias ha pasado de 68.817 en 2023 a 79.668 en 2024, lo que ha supuesto un incremento interanual del 15,7%.

EVOLUCIÓN AÑO 2024

	2023	Altas	Bajas	2024	CRECIMIENTO
Araba	8.615	2.720	1.119	10.218	1.601
Bizkaia	36.831	9.748	5.034	41.545	4.714
Gipuzkoa	23.371	7.830	3.294	27.905	4.536
TOTAL	68.817	20.298	9.447	79.668	10.851

El crecimiento neto ha sido de 10.851 personas usuarias.

EVOLUCIÓN INTERANUAL

	2020	2021	2022	2023	2024
Araba	6.828	7.755	7.967	8.615	10.218
Bizkaia	31.351	33.587	33.482	36.831	41.545
Gipuzkoa	19.626	21.369	21.694	23.371	27.905
TOTAL	57.805	62.711	63.143	68.817	79.668



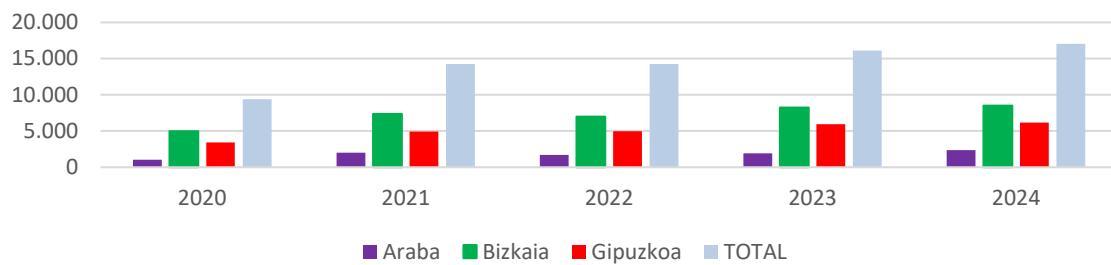
SOLICITUDES DE ALTA GESTIONADAS POR EL SERVICIO

La evolución de las solicitudes de alta tramitadas por el Departamento de Bienestar, Juventud y Reto demográfico anualmente es la siguiente:

Solicitudes	2020	2021	2022	2023	2024
Araba	1.019	2.015	1.678	1.924	2.366
Bizkaia	4.957	7.344	6.985	8.244	8.501
Gipuzkoa	3.423	4.916	4.949	5.936	6.175
TOTAL	9.399	14.275	14.275	16.104	17.042

En 2024 se atendieron 17.042 solicitudes, lo que supone un aumento del 5,8% respecto a 2023 cuando se atendieron 16.104.

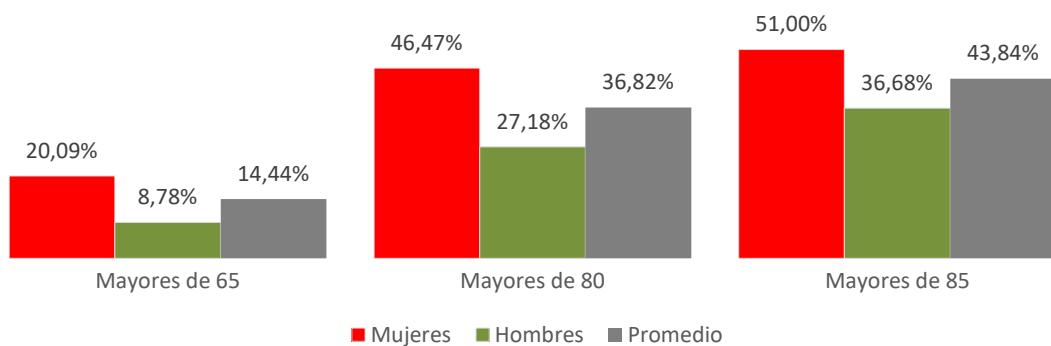
Solicitudes gestionadas



COBERTURA

La cobertura del Servicio Público de Teleasistencia de Euskadi es del **15,25% en personas mayores de 65 años, del 39,60% en el caso de las mayores de 80 años y del 46,48% en mayores de 85 años**. Los datos de población de Euskadi se han extraído del Eustat.

Cobertura



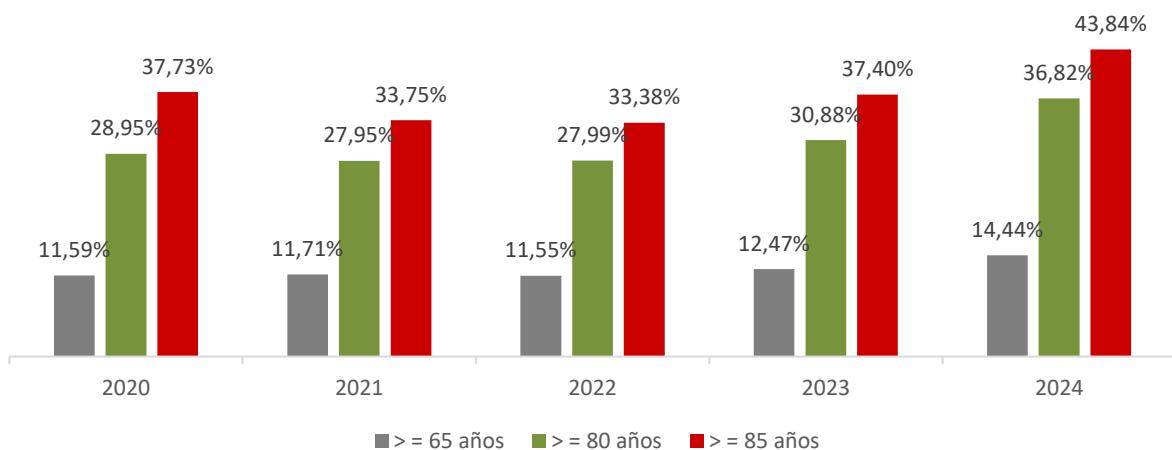
Se observa una mayor cobertura en mujeres en todos los intervalos de edad. Del mismo modo, se aprecia que, a medida que se incrementa la edad, el grado de cobertura del servicio de teleasistencia en la población es mayor. De esta forma, se alcanza una cobertura del 51% para las mujeres mayores de 85 años.

En cuanto a la evolución interanual de la cobertura, en 2024 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.

	2020	2021	2022	2023	2024
> = 65 años	11,59%	11,71%	11,55%	12,47%	14,44%
> = 80 años	28,95%	27,95%	27,99%	30,88%	36,82%
> = 85 años	37,73%	33,75%	33,38%	37,40%	43,84%



Evolución cobertura 2020-2024

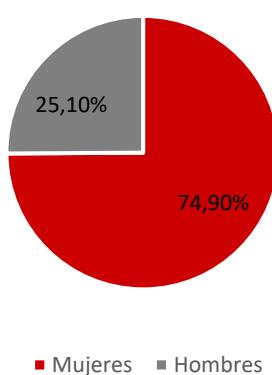


PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS

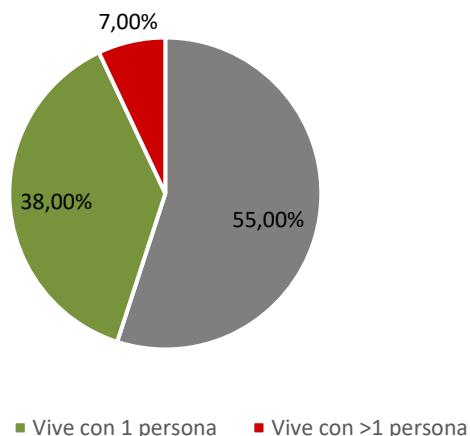
Al finalizar el año 2024, la población del Servicio Público de Teleasistencia de Euskadi posee el siguiente perfil mayoritario:

- El 74,90 % son mujeres.
- El 75,09 % son personas mayores de 80 años.
- El 54,60 % de las personas usuarias viven solas.

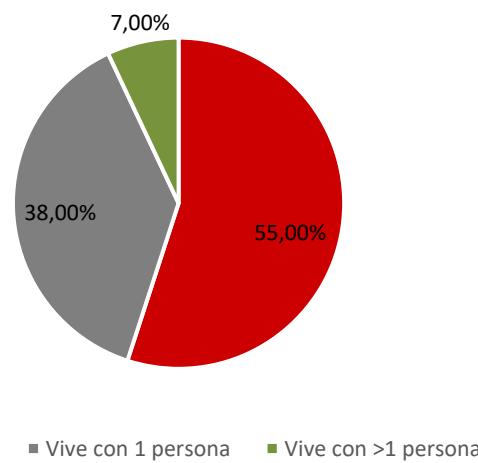
Distribución por género



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 2024 han sido un total de 483.855, con la siguiente distribución mensual:

	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24	TOTAL
Araba	4.590	3.936	4.749	4.793	4.957	5.067	5.602	5.181	5.334	6.193	4.796	5.039	60.237
Bizkaia	20.358	18.892	21.178	21.801	22.430	23.158	26.742	22.131	23.104	25.472	21.552	22.405	269.223
Gipuzkoa	12.114	10.763	11.788	12.565	13.309	12.587	14.398	13.190	12.709	15.605	11.809	13.558	154.395
TOTAL	37.062	33.591	37.715	39.159	40.696	40.812	46.742	40.502	41.147	47.270	38.157	41.002	483.855

PROMEDIO DE LLAMADAS DE VOZ RECIBIDAS POR MES

	Número de llamadas	Media diaria	Media mensual
Araba	60.237	165	5.020
Bizkaia	269.223	738	22.435
Gipuzkoa	154.395	423	12.866
TOTAL	483.855	1.326	40.321

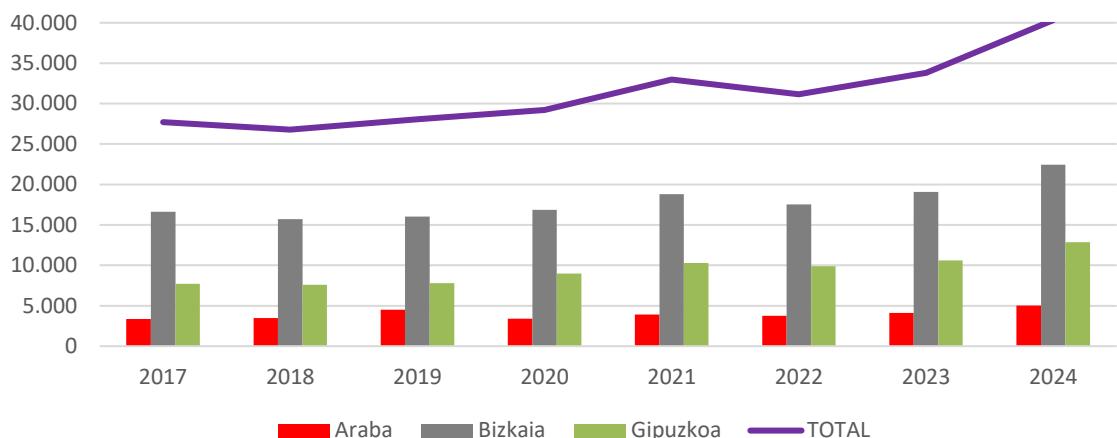
EVOLUCIÓN DE LA MEDIA DE LLAMADAS RECIBIDAS POR MES

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Araba	3.381	3.462	4.528	3.382	3.896	3.751	4.097	5.020
Bizkaia	16.609	15.705	16.014	16.852	18.799	17.522	19.095	22.435
Gipuzkoa	7.721	7.617	7.783	8.974	10.296	9.875	10.619	12.866
TOTAL	27.712	26.784	28.054	29.208	32.991	31.148	33.811	40.321





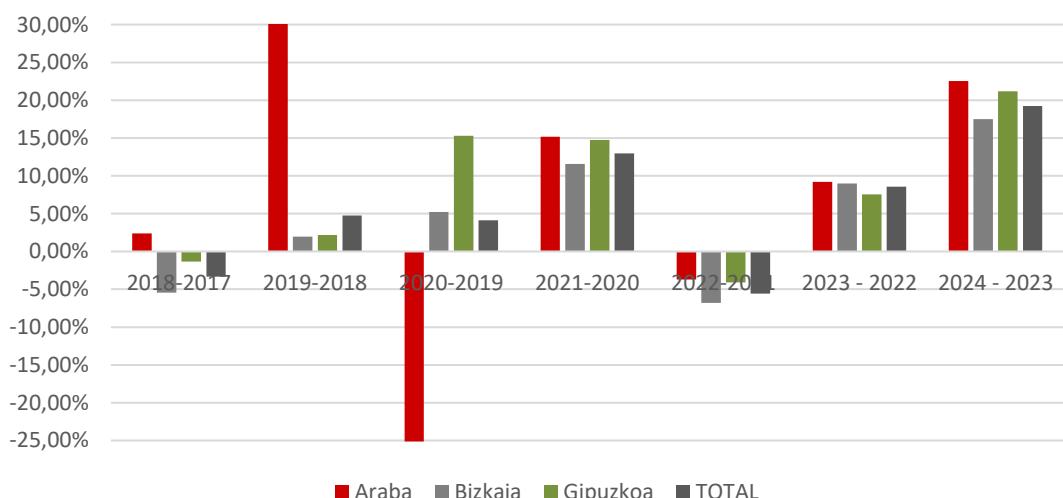
Evolución media de llamadas recibidas/mes



MODIFICACIÓN INTERANUAL DE MEDIA DE LLAMADAS RECIBIDAS/MES

	2018-2017	2019-2018	2020-2019	2021-2020	2022-2021	2023 - 2022	2024 - 2023
Araba	2,39%	30,79%	-25,31%	15,19%	-3,72%	9,22%	22,53%
Bizkaia	-5,44%	1,96%	5,24%	11,56%	-6,79%	8,98%	17,49%
Gipuzkoa	-1,35%	2,18%	15,31%	14,73%	-4,09%	7,53%	21,16%
TOTAL	-3,35%	4,74%	4,11%	12,95%	-5,59%	8,55%	19,25%

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 2024, han sido un total de 1.169.298, con la siguiente distribución mensual:

	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24	TOTAL
Araba	11.913	11.180	12.847	12.768	11.920	10.631	12.966	12.873	14.793	12.406	13.357	12.471	150.125
Bizkaia	48.147	48.511	53.095	52.078	48.044	42.210	51.374	51.597	59.410	49.971	56.082	49.474	609.993
Gipuzkoa	31.360	31.382	34.431	34.338	32.208	27.307	33.894	36.313	41.144	35.761	37.394	33.648	409.180
TOTAL	91.420	91.073	100.373	99.184	92.172	80.148	98.234	100.783	115.347	98.138	106.833	95.593	1.169.298

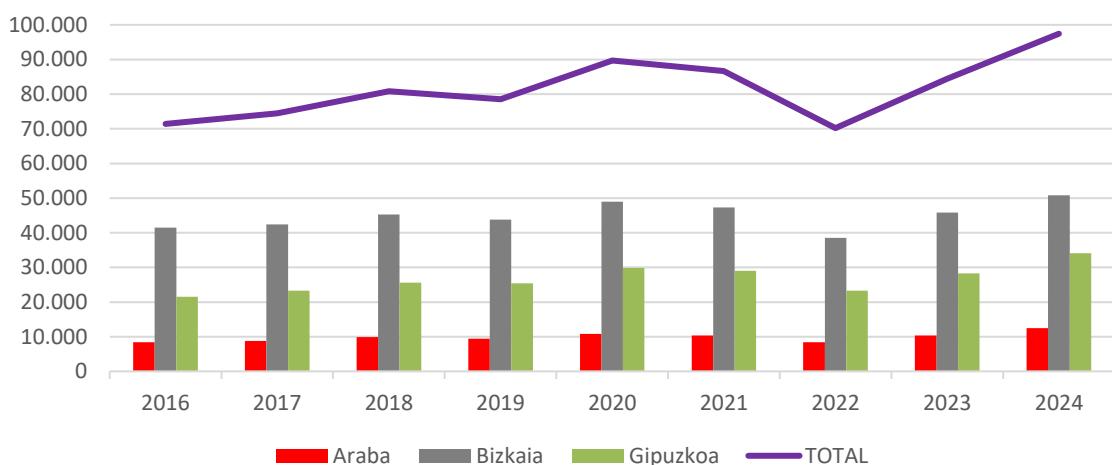
MEDIA DE LLAMADAS EMITIDAS/MES AÑO 2024

	N.º de llamadas	Media diaria	Media mensual
Araba	150.125	411	12.510
Bizkaia	609.993	1.671	50.833
Gipuzkoa	409.180	1.121	34.098
TOTAL	1.169.298	3.204	97.441

EVOLUCIÓN DE LA MEDIA DE LLAMADAS EMITIDAS/MES

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Araba	8.404	8.820	9.922	9.393	10.828	10.346	8.451	10.345	12.510
Bizkaia	41.502	42.420	45.294	43.800	48.981	47.271	38.508	45.819	50.833
Gipuzkoa	21.555	23.240	25.590	25.377	29.857	29.006	23.240	28.269	34.098
TOTAL	71.461	74.480	80.805	78.570	89.666	86.623	70.199	84.433	97.441

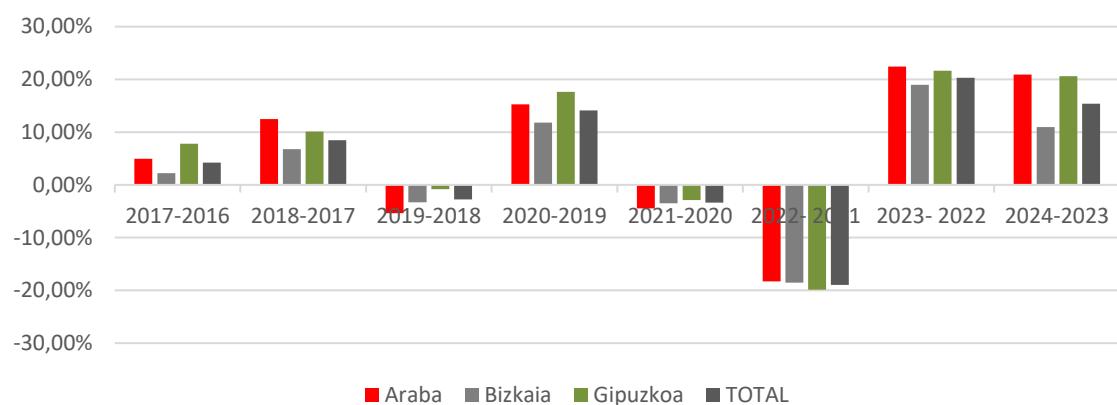
Evolución de media de llamadas emitidas/mes



MODIFICACIÓN INTERANUAL DE MEDIA DE LLAMADAS EMITIDAS/MES

	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Araba	4,95%	12,49%	-5,34%	15,29%	-4,45%	-18,32%	22,41%	20,93%
Bizkaia	2,21%	6,77%	-3,30%	11,83%	-3,49%	-18,54%	18,99%	10,94%
Gipuzkoa	7,82%	10,11%	-0,83%	17,65%	-2,85%	-19,88%	21,64%	20,62%
TOTAL	4,22%	8,49%	-2,77%	14,12%	-3,39%	-18,96%	20,28%	15,41%

Modificación interanual de media de llamadas emitidas/mes



MOTIVOS DE LLAMADAS RECIBIDAS Y EMITIDAS

Con un número de personas usuarias superior a las 79.000, el Servicio Público de Teleasistencia de Euskadi ha gestionado diariamente un promedio de 1.344 llamadas entrantes y 3.248 llamadas salientes, es decir, un total de más de 4.592 comunicaciones de media cada día del año.

Dentro de la tipología de llamadas atendidas, destacan los siguientes motivos: El 19,36% es para solicitar ayuda ante una situación de emergencia o problema de salud o social. el 52,70% se corresponde con comunicaciones relacionadas con datos, incluyendo solicitar o facilitar información sobre diversas cuestiones, incluyendo ausencia y regreso al domicilio; el 27,94%, 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

	2020	2021	2022	2023	2024
Solicitud de ayuda	19,22%	17,59%	19,22%	20,56%	19,36%
Comunicación de datos	51,64%	51,28%	58,26%	50,98%	52,70%
Seguimiento técnico	29,14%	31,13%	22,52%	28,46%	27,94%

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 90,57% 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 8,94%.

	2020	2021	2022	2023	2024
Seguimiento usuario	94,79%	89,79%	88,70%	89,87%	90,57%
Petición ayuda	0,77%	0,83%	1,02%	0,79%	0,41%
Comunicación datos	4,28%	9,25%	10,21%	9,25%	8,94%
Seguimiento técnico	0,16%	0,13%	0,08%	0,07%	0,016%

SOLICITUDES DE ASISTENCIA ATENDIDAS Y DERIVACIONES

SOLICITUD DE ASISTENCIA

Las solicitudes de asistencia recibidas en el servicio de teleasistencia en el año 2024 han sido 66.619, con un promedio mensual de 5.552.

La distribución mensual de las solicitudes de asistencia atendidas ha sido la siguiente durante el año 2024:

	ene.- 24	feb.- 22	mar.- 22	abr.- 22	may.- 22	jun.- 22	jul.- 22	ago.- 22	sep.- 22	oct.- 22	nov.- 22	dic.- 22	TOTAL
Araba	799	658	738	685	739	768	674	698	726	767	754	914	8.920
Bizkaia	3.459	2.954	2.942	2.902	3.077	3.201	3.046	2.719	3.090	3.063	3.239	3.691	37.383
Gipuzkoa	1.980	1.527	1.589	1.560	1.646	1.589	1.627	1.526	1.705	1.779	1.762	2.026	20.316
TOTAL	6.238	5.139	5.269	5.147	5.462	5.558	5.347	4.943	5.521	5.609	5.755	6.631	66.619

DERIVACIONES A RECURSOS

Las derivaciones han sido en el año 2024 han sido las siguientes:

	Consejo Sanitario	Cita Previa	Sos Deiak	TUM	Personas de contacto
Araba	6.672	565	537	682	1.496
Bizkaia	27.693	1.927	2.101	3.438	6.037
Gipuzkoa	14.414	949	1.263	1.852	3.920
TOTAL	48.779	3.441	3.901	5.972	11.453

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 2024, se han realizado 18.022 visitas domiciliarias. La distribución mensual de dichas visitas es la siguiente:

	ene.- 24	feb.- 24	mar.- 24	abr.- 24	may.- 24	jun.- 24	jul.- 24	ago.- 24	sep.- 24	oct.- 24	nov.- 24	dic.- 24	TOTAL
Araba	203	226	135	148	113	182	275	184	131	220	229	197	2.243
Bizkaia	1.005	922	520	669	778	858	590	557	533	833	829	624	8.718
Gipuzkoa	593	482	537	991	799	659	481	485	456	528	536	514	7.061
TOTAL	1.801	1.630	1.192	1.808	1.690	1.699	1.346	1.226	1.120	1.581	1.594	1.335	18.022

EVOLUCIÓN ANUAL

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Araba	1.453	1.237	1.954	1.728	1.805	2.243
Bizkaia	6.884	5.815	7.970	7.501	8.162	8.718
Gipuzkoa	8.337	3.782	4.983	4.024	5.017	7.061
TOTAL	12.832	16.229	14.907	13.253	14.984	18.022

EVOLUCIÓN INTERANUAL

	2020- 2019	2021- 2020	2022- 2021	2023- 2022	2024- 2023
Araba	352,49%	-62,22%	-11,57%	4,46%	24,27%
Bizkaia	3,81%	11,53%	-5,88%	8,81%	6,81%
Gipuzkoa	174,04%	-59,55%	-19,25%	24,68%	40,74%
TOTAL	26,47%	-8,15%	-11,10%	13,06%	20,27%

Atendiendo a su tipología, las visitas domiciliarias efectuadas por el personal de coordinación de integración en 2024 han sido las siguientes:

	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24	TOTAL
Visitas de valoración inicial	1.616	1.530	818	1.640	1.605	1.655	1.107	660	1.051	1.526	1.453	1.067	15.728
Visitas de valoración periódica	43	53	89	44	66	28	71	92	19	13	93	70	681
Visitas de Seguimiento	142	47	285	124	19	16	168	474	50	42	48	198	1.613
TOTAL	1.801	1.630	1.192	1.808	1.690	1.699	1.346	1.346	1.120	1.581	1.594	1.335	18.022

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 2024, se realizaron 78.887 intervenciones técnicas, un 50,04% más que en 2023, 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-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24	TOTAL
Araba	759	728	866	861	798	824	890	721	861	887	643	625	9.463
Bizkaia	3.637	3.691	4.049	3.812	3.924	3.652	3.559	3.123	3.826	3.683	3.096	2.501	42.553
Gipuzkoa	2.554	2.266	2.416	2.479	2.713	2.417	2.095	2.105	2.271	2.308	1.596	1.651	26.871
TOTAL	6.950	6.685	7.331	7.152	7.435	6.893	6.544	5.949	6.958	6.878	5.335	4.777	78.887

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 2024, se han registrado un total 5.972 movilizaciones, que suponen una cifra un 17,65% superior a la cifra de 2023:

	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24	TOTAL
Araba	50	40	57	54	65	68	54	50	69	46	80	49	682
Bizkaia	309	282	252	277	293	319	257	243	297	279	295	335	3.438
Gipuzkoa	190	157	139	124	147	151	143	138	150	161	139	213	1.852
TOTAL	549	479	448	455	505	538	454	431	516	486	514	597	5.972

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 2024, se han realizado un total de 834 cambios de domicilio, un 0,97% más respecto a los 826 del año 2023.

La distribución mensual durante el año ha sido:

	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24	TOTAL
Araba	2	6	11	11	10	6	7	2	4	5	3	9	76
Bizkaia	31	35	33	36	53	21	33	26	28	33	25	30	384
Gipuzkoa	46	21	23	24	40	37	39	28	34	32	15	35	374
TOTAL	79	62	67	71	103	64	79	56	66	70	43	74	834

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 2024, 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	6.942	24.188	17.865	48.995	61,50%
Alto	2.922	15.810	9.400	28.132	35,31%
Intenso	258	1.195	458	1.911	2,40%
Alto Riesgo	85	337	174	596	0,75%
Sin valorar	11	15	8	34	0,04%
TOTAL	10.218	41.545	27.905	79.668	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	2020	2021	2022	2023	2024
Moderado	62,21%	61,99%	61,64%	61,17%	61,50%
Alto	33,57%	34,47%	34,92%	35,23%	35,31%
Intenso	2,79%	2,94%	2,78%	2,80%	2,40%
Alto Riesgo	1,30%	0,60%	0,65%	0,78%	0,75%
Sin valorar	0,14%	0,00%	0,01%	0,02%	0,04%

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 2024 cuenta con **75** 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 2024, las personas cuidadoras identificadas dentro del programa PTAC son las siguientes:

Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Total N.º
6	49	20	75

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 2024 se han realizado un total de 840 llamadas.

Otros datos que pueden resultar de interés son:

Distribución de la sobrecarga: El 86,7% de las personas cuidadoras incluidas en este programa sufre sobrecarga intensa y el 13,3% sufre sobrecarga leve.

Género: El 78,2% de las personas cuidadoras incluidas en este programa son mujeres y el 21,8% son hombres.

Edad: El 34,7% de las personas usuarias es menor de 65 años y el 65,3% es mayor de dicha edad.

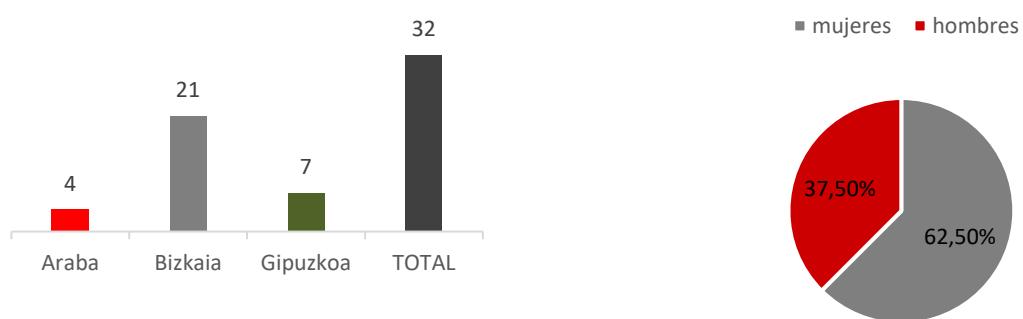


RIESGO DE DETERIORO COGNITIVO

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 2024 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 32 personas integradas, el 62,5% son mujeres y el 37,5% son hombres.

	Total	Mujeres	Hombres
Araba	4	2	2
Bizkaia	21	14	7
Gipuzkoa	7	4	3
TOTAL	32	20	12



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	23
Acceso web con TIC propia	9
Personas activas a último día/mes	32

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 2024 se han instalado un total de 249 TAM: 147 de ellas con motivo de la visita de Alta en el servicio, 39 con motivo de la revaloración periódica de las necesidades de las personas usuarias y 63 con motivo de la renovación/ sustitución de las ya existentes.

Con ello, el parque de TAM existente ha pasado de ser 317 unidades a comienzos de año y 436 a finales de 2024 lo que supone un incremento del 31,5%

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 2024, el Servicio Público de Teleasistencia de Euskadi emplea 54 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 2024 es de 138 unidades.

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

	2020	2021	2022	2023	2024
TAM	255	274	283	298	436
CareSOS	36	33	35	34	54
UCR Adaptado	110	120	125	131	138
TOTAL	401	427	443	464	628

	2021/ 2020	2022/ 2021	2023/ 2022	2024/ 2023
TAM	7%	3%	5%	46%
CareSOS	-8%	6%	-3%	58%
UCR Adaptado	9%	4%	6%	5%
TOTAL	6%	4%	5%	35%



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 Agosto de 2023 definen que el nivel del servicio para el centro de atención consiste en atender, al menos, el 90% de las llamadas en menos de 12 segundos. El servicio garantiza que el 100 % de las llamadas recibidas son atendidas por el personal de teleoperación.

Durante el 2024, los niveles de servicio mensuales y los tiempos medios de respuesta en atención de llamadas han sido los siguientes:

	ene-24	feb.-24	mar.-24	abr-24	may.-24	jun.-24	jul-24	ago.-24	sep.-24	oct-24	nov.-24	dic.-24	media
TMR (seg)	5,43	5,43	5,34	5,68	5,54	6,3	7,130	6,33	5,95	4,91	5,25	5,62	5,74
NdS (%) 10''	92,01%	92,01%	91,90%	91,07%	91,55%	91,07%	90,97%	88,45%	89,34%	92,54%	91,90%	91,35%	91,18%

El 91,18% 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 5,74 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:

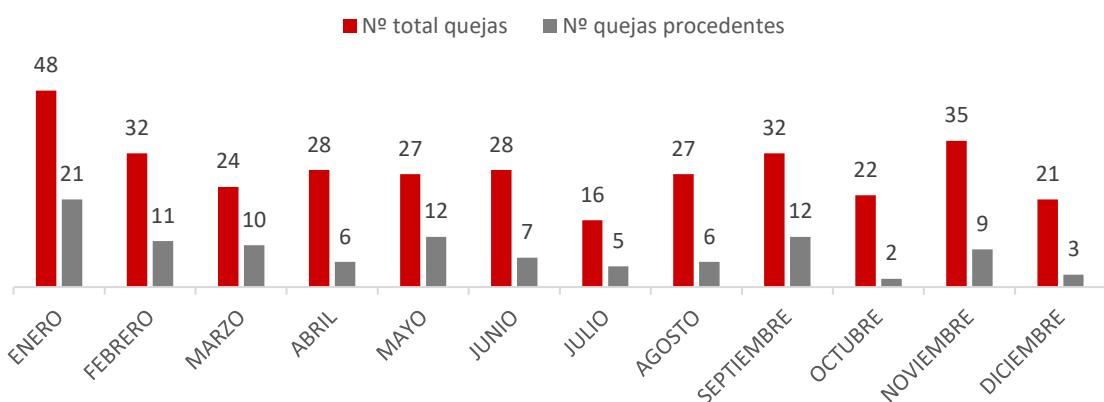


En 2024, el índice de satisfacción general ha sido de 4,4 puntos sobre 5, estando todos los puntos en la zona de satisfacción alta y muy alta.

RECLAMACIONES

El Servicio Público de Teleasistencia cuenta con un sistema de recepción, tratamiento y comunicación de reclamaciones. El número total de reclamaciones recibidas durante 2024 ha sido de 340, de las cuales 104 han sido procedentes (30,59%).

Reclamaciones recibidas 2024



La evolución de las reclamaciones recibidas ha sido:

	2020	2021	2022	2023	2024
Procedentes	61	73	131	118	104
No Procedentes	204	185	200	217	236
TOTAL	265	258	331	335	340

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.-24	feb.-24	mar.-24	abr.-24	may.-24	jun.-24	jul.-24	ago.-24	sep.-24	oct.-24	nov.-24	dic.-24
Procedentes	21	11	10	6	12	7	5	6	12	2	9	3
No procedentes	27	21	14	22	15	21	11	21	20	20	26	18
% Rec/500 p. usuarias	0,34%	0,22%	0,16%	0,19%	0,18%	0,18%	0,10%	0,17%	0,14%	0,14%	0,22%	0,13%

El tiempo medio de resolución de las quejas en 2024 ha sido de 7,76 días.

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

MOTIVOS DE QUEJAS PROCEDENTES	2024
Retraso en Atención	45
Error en prestación del servicio	20
Servicio insuficiente	2
Información insuficiente	5
Tecnología/element. defectuosa	1
Incumplimiento condiciones	4
Mala atención	22
Otros	5
Totales	104

CERTIFICADOS DE CALIDAD

El Servicio Público de Teleasistencia de Euskadi betiON tiene acreditado su sistema de gestión de calidad mediante las siguientes certificaciones:

- ISO 9001:2015: Sistema de gestión de calidad
- UNE 158401:2019 Servicios para la promoción de la autonomía personal, Gestión del Servicio de Teleasistencia, Requisitos.

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 2024 se encuentra en el 13,85% entre la población mayor de 65 años.

El grado de penetración con respecto a esta población ha aumentado de 0,52 a 0,54, 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 0,59 supera ligeramente el grado de penetración promedio de Euskadi, que es del 0,54 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	335.146	80.717	24,08%	10.218	9.988	12,37%	0,51
Bizkaia	1.150.037	297.528	25,87%	41.545	40.428	13,59%	0,52
Gipuzkoa	722.824	182.232	25,21%	27.905	27.198	14,92%	0,59
TOTAL	2.208.007	560.477	25,38%	79.668	77.614	13,85%	0,54

DISPOSITIVOS/TECNOLOGÍA ASOCIADA EN EL HOGAR

La teleasistencia incluye, además del servicio básico, la instalación de dispositivos (aparte del equipo de teleasistencia 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 2024, 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 4.435, mientras que el parque total existente es de 13.382. 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	995	99	56	216	4	7	40	18	1.435
Bizkaia	5.224	653	188	1.471	35	35	295	81	7.982
Gipuzkoa	2.754	342	70	641	6	12	101	39	3.965
TOTAL	8.973	1.094	314	2.328	45	54	436	138	13.382

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

	2022		2023		2024	
	Dispositivos	% Cobertura TA	Dispositivos	% Cobertura TA	Dispositivos	% Cobertura TA
Araba	1.228	15,41%	1.244	16,04%	1.435	15,41%
Bizkaia	6.729	20,10%	6.906	20,56%	7.982	20,10%
Gipuzkoa	3.276	15,10%	3.331	15,59%	3.965	15,10%
TOTAL	11.233	17,79%	11.481	18,31%	13.382	17,79%

La cobertura global de dispositivos es de 17,79% sobre el total de 79.668 personas usuarias.

DIGITALIZACIÓN DE DOMICILIOS

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

De esta forma, en 2024 se continua con el proceso de digitalización de los domicilios con servicio de teleasistencia iniciada en 2018. En 2024, los terminales digitales instalados son los siguientes:

	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	TOTAL
Total de Terminales digitales instalados	2.252	8.228	6.493	16.973
% sobre Total terminales digitales	13%	49%	38%	100%
% digitalización por Territorio Histórico	54%	51%	53%	52,3%

Así, con un total de 37.999 terminales digitales en funcionamiento respecto a un parque total de 72.714 unidades, el grado de digitalización domiciliaria alcanzado al finalizar 2024 es del 52%

En cuanto a la evolución interanual de la digitalización del servicio, en el año 2024 el incremento ha pasado del 29% al 52% del parque total:

	2022			2023			2024		
	Digitales	Totales	%	Digitales	Totales	%	Digitales	Totales	%
Araba	2.251	6.266	28%	3.003	7.808	38%	2.252	9.138	25%
Bizkaia	9.179	29.078	27%	12.562	34.083	37%	8.228	38.114	21%
Gipuzkoa	5.876	18.263	28%	7.754	21.589	36%	6.493	25.462	25%
TOTAL	17.306	53.607	27%	23.319	63.480	37%	16.973	72.714	23%

COORDINACIÓN SOCIOSANITARIA

El Gobierno Vasco, a través de los Departamentos de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico 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, iniciada en 2011 cumple su decimotercer 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 2024, se han derivado un total de 48.779 llamadas a Consejo Sanitario, frente a las 42.684 del año anterior. De esta forma, continua la tendencia ascendente en el número de derivaciones, habiéndose incrementado un 14,28% con respecto al año anterior.

El mes de mayor demanda ha sido Diciembre. En dicho mes se produjeron un total de 4.962 consultas.

	ene.- 24	feb.- 24	mar.- 24	abr.- 24	may.- 24	jun.- 24	jul.- 24	ago.- 24	sep.- 24	oct.- 24	nov.- 24	dic.- 24	TOTAL
Araba	601	489	556	514	532	566	487	535	530	590	543	729	6.672
Bizkaia	2.526	2.146	2.187	2.139	2.267	2.368	2.312	2.030	2.286	2.257	2.402	2.773	27.693
Gipuzkoa	1.426	1.022	1.140	1.130	1.185	1.110	1.156	1.066	1.202	1.266	1.251	1.460	14.414
TOTAL	4.553	3.657	3.883	3.783	3.984	4.044	3.955	3.631	4.018	4.113	4.196	4.962	48.779



La evolución de las derivaciones a Consejo Sanitario desde el 2015 ha sido la siguiente:

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Araba	2.878	3.071	3.276	3.731	4.029	4.897	4.717	5.260	5.489	6.672
Bizkaia	13.044	14.381	15.446	17.848	19.333	22.505	22.541	24.909	24.469	27.693
Gipuzkoa	5.468	6.247	7.248	8.841	9.498	11.145	11.771	13.062	12.726	14.414
TOTAL	21.390	23.699	25.970	30.420	32.860	38.547	39.029	43.231	42.684	48.779

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

	2017- 2016	2018- 2017	2019- 2018	2020- 2019	2021- 2020	2022- 2021	2023- 2022	2024- 2023
Araba	6,68%	13,89%	7,99%	21,54%	-3,68%	11,51%	4,35%	21,55%
Bizkaia	7,41%	15,55%	8,32%	16,41%	0,16%	10,51%	-1,77%	13,18%
Gipuzkoa	16,02%	21,98%	7,43%	17,34%	5,62%	10,97%	-2,57%	13,26%
TOTAL	9,58%	17,14%	8,02%	17,31%	1,25%	10,77%	-1,27%	14,28%

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 2024 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 287 solicitudes de cita, que son gestionadas a través de la web de Osakidetza.

En 2024, desde betiON se ayudó a gestionar 3.441 citas, frente a las 2.979 gestionadas en 2023.

	ene.-24	feb.-24	mar.-24	abr.-24	may.-24	jun.-24	jul.-24	ago.-24	sep.-24	oct.-24	nov.-24	dic.-24	TOTAL
Araba	56	38	40	54	40	38	45	23	42	94	57	38	565
Bizkaia	195	135	138	181	170	146	156	103	164	245	152	142	1.927
Gipuzkoa	89	78	61	77	82	61	66	66	81	139	79	70	949
TOTAL	340	251	239	312	292	245	267	192	287	478	288	250	3.441



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

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Araba	1.043	975	851	823	745	656	737	318	423	565
Bizkaia	5.294	4.610	3.900	4.102	3.687	3.544	3.729	1.584	1.819	1.927
Gipuzkoa	1.338	1.200	1.166	1.506	1.357	1.586	1.718	732	737	949
TOTAL	7.675	6.785	5.917	6.431	5.789	5.786	6.184	2.634	2.979	3.441

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

	2016- 2015	2017- 2016	2018- 2017	2019- 2018	2020- 2019	2021- 2020	2022- 2021	2023- 2022	2024- 2023
Araba	-6,52%	-12,72%	-3,29%	-9,48%	-11,95%	12,35%	-56,85%	33,02%	33,57%
Bizkaia	-12,92%	-15,40%	5,18%	-10,12%	-3,88%	5,22%	-57,52%	14,84%	5,94%
Gipuzkoa	-10,31%	-2,83%	29,16%	-9,89%	16,88%	8,32%	-57,39%	0,68%	28,77%
TOTAL	-11,60%	-12,79%	8,69%	-9,98%	-0,05%	6,88%	-57,41%	13,10%	15,51%

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 para 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 2024, se han realizado eventos y charlas para las siguientes entidades de los diferentes territorios:

TERRITORIO HISTÓRICO	MUNICIPIO	ENTIDAD
Araba	Vitoria- Gasteiz	Servicios Sociales de Base
	Montaña Alavesa	Servicios Sociales de Base
	Araba Rural	Servicios Sociales de Base
	Vitoria-Beato	Piso tutelado
	Tomas Zumarraga	
	San Antonio	Piso tutelado
	Vitoria-San Prudencio	Comedor Social
	Vitoria -Sansomendi	Centro de Mayores
	Vitoria-Aranbizkarra	Centro de Mayores
	Vitoria-Judimendi	Centro de Mayores
	Vitoria-Centro cívico Iparralde	Centro de Mayores
	Vitoria-El Pilar	Centro de Mayores
	Vitoria-Landazuri	Centro de Mayores
	Vitoria-San prudencio	Centro de Mayores
	Vitoria-Los Herran	Centro de Mayores
	Vitoria-Coronación	Centro de Mayores
	Vitoria-Arana	Centro de Mayores



	Vitoria-San Cristobal	Centro de Mayores
	Larrinbe	Centro de Mayores
	Delika	Centro de Mayores
	Amurrio	Centro de Mayores
	Amurrio	Centro formativo
	Egibide Molinuevo	Centro formativo
	UPV-EHU	Centro formativo
Bizkaia	Orduña	Servicios Sociales de Base
	Uribe-kosta	Servicios Sociales de Base
	Sopuerta	Servicios Sociales de Base
	Alonsotegi	Servicios Sociales de Base
	Urduliz	Servicios Sociales de Base
	Artziniega	Servicios Sociales de Base
	Leioa	Servicios Sociales de Base
	Abanto-Zierbena	Servicios Sociales de Base
	Durango	Programa cuidadores
	Bilbao	Programa cuidadores
	Markina-Xemein	Programa cuidadores
	Bilbao	Colegio Oficial TS
	Otxarkoaga	Centro formativo
	Markina-Xemein	Centro formativo
	Gaztaroa sartu	Centro formativo
	Calasanz Santurtzi	Centro formativo
	Juritecnia	Centro formativo
	Iurreta	Centro formativo
	Aulesti	Centro de Mayores
	Amorebieta	Centro de Mayores
	Karrantza	Centro de Mayores
	Etxebarri	Centro de Mayores
	Gordexola	Centro de Mayores
	Balmaseda	Centro de Mayores
	Güeñes	Centro de Mayores
	Zalla	Centro de Mayores
	Aranguren	Centro de Mayores
	Alonsotegui	Centro de Mayores
	Mendexa	Centro de Mayores
	Gorliz	Centro de Mayores
	Plentzia	Centro de Mayores
	Berango	Centro de Mayores
	Barrika	Centro de Mayores
	Bedia	Centro de Mayores
	Trucios	Casa de Cultura
	Lanestosa	Casa de Cultura

TERRITORIO HISTÓRICO	MUNICIPIO	ENTIDAD
Gipuzkoa	Galdames	Casa de Cultura
	Artzenales	Casa de Cultura
	Sodupe	Hogar del Jubilado
	Atxondo	Hogar del Jubilado
	Oñati	Servicios Sociales de Base
	Irun	Servicios Sociales de Base
	Elgoibar	Servicios Sociales de Base
	Donostia	Servicios Sociales de Base
	Zestoa	Servicios Sociales de Base
	Arrasate	Servicios Sociales de Base
TERRITORIO HISTÓRICO	Errenteria	Servicios Sociales de Base
	LHI Easo	Centro formativo
	Politeknikoa	Centro formativo
	LHI Plaiaundi	Centro formativo
	BHI Leizaran	Centro formativo
	Meka Elgoibar	Centro formativo
	Arrasate	Consejo de mayores
	Azkoitia	Centro de dia
	Donostia	Congreso Eusko Ikaskuntza
	Bedaio	Taller de salud
Araba	Vitoria (Lakua-Arriaga, Simon Bolívar, Coronación)	Taller de prevención de caídas
Bizkaia	Vitoria (Los Herran, Sansomendi, El Pilar, Ariznabarrena, Zaramaga, San Martín)	Taller de prevención de caídas
	Oyon	Taller de prevención de caídas
	Laguardia	Taller de prevención de caídas
Gipuzkoa	Samaniego	Taller de prevención de caídas
	Zalla	Taller de prevención de caídas
	Sodupe	Taller de prevención de caídas
	Güeñes	Taller de prevención de caídas
	Ibarra	Taller de prevención de caídas
	Andoain	Taller de prevención de caídas
	Eibar	Taller de prevención de caídas
	Oñati	Taller de prevención de caídas
	Zerain	Taller de prevención de caídas
	Aretxabaleta	Taller de prevención de caídas
	Deba	Taller de prevención de caídas