



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 2023**

## ÍNDICE

ÍNDICE.....	2
INTRODUCCIÓN .....	4
DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN.....	5
EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE PERSONAS USUARIAS .....	5
EVOLUCIÓN AÑO 2023 .....	5
EVOLUCIÓN INTERANUAL .....	6
SOLICITUDES DE ALTA GESTIONADAS POR EL SERVICIO .....	6
COBERTURA.....	7
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 2023.....	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 .....	23
NIVELES DE SERVICIO .....	23
SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS.....	23
IMPLANTACIÓN .....	24
GRADO DE PENETRACIÓN DE LA TELEASISTENCIA EN EL TERRITORIO.....	24
DISPOSITIVOS/TECNOLOGÍA ASOCIADA EN EL HOGAR.....	25
DIGITALIZACIÓN DE DOMICILIOS.....	26
COORDINACIÓN SOCIOSANITARIA.....	27
CONSEJO SANITARIO .....	27
CITA PREVIA.....	28
COMUNICACIÓN.....	30
ENCUENTROS DE TELEASISTENCIA .....	30
TERRITORIO HISTÓRICO .....	30
MUNICIPIO .....	30
ENTIDAD .....	30

TERRITORIO HISTÓRICO .....	31
MUNICIPIO .....	31
ENTIDAD .....	31
TERRITORIO HISTÓRICO .....	32
MUNICIPIO .....	32
ENTIDAD .....	32

## 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 2023 y a la situación del servicio. al cierre de dicho año.

## DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN

El año 2023 finaliza con 68.817 personas usuarias. Por género, el 76,31% son mujeres y el 23,69% son hombres. Por edad, el 77,69% son mayores de 80 años y el 98,61 % son de edad igual o mayor de 65 años. Por unidad de convivencia, el 92,32% de las personas viven o bien solas, o bien acompañadas de una sola persona.

	Mujeres	Hombres	Total	%
Araba	6.420	2.195	8.615	12,52%
Bizkaia	28.357	8.474	36.831	53,52%
Gipuzkoa	17.734	5.637	23.371	33,96%
<b>Total</b>	<b>52.511</b>	<b>16.306</b>	<b>68.817</b>	<b>100%</b>
<b>%</b>	<b>76,31%</b>	<b>23,69%</b>	<b>100%</b>	

## EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE PERSONAS USUARIAS

El número de Altas en 2023 se ha incrementado en un 46% con respecto al 2022, pasando de ser 9.853 en 2022 a ser 14.479 en 2023

El número de bajas ha disminuido un 6,5% respecto al año anterior, pasando de ser 9.421 en 2021 a ser 8.805 en 2022

De esta forma, el número de personas usuarias ha pasado de 63.143 en 2022 a 68.817 en 2023, lo que ha supuesto un incremento interanual del 8,9%.

## EVOLUCIÓN AÑO 2023

	2022	Altas	Bajas	2023	CRECIMIENTO
Araba	7.967	1.701	1056	8.615	645
Bizkaia	33.482	7.913	4.565	36.831	3.348
Gipuzkoa	21.694	4.865	3.184	23.371	1.681
<b>TOTAL</b>	<b>63.143</b>	<b>14.479</b>	<b>8.805</b>	<b>68.817</b>	<b>5.674</b>

El crecimiento neto ha sido de 5.674 personas usuarias.

## EVOLUCIÓN INTERANUAL

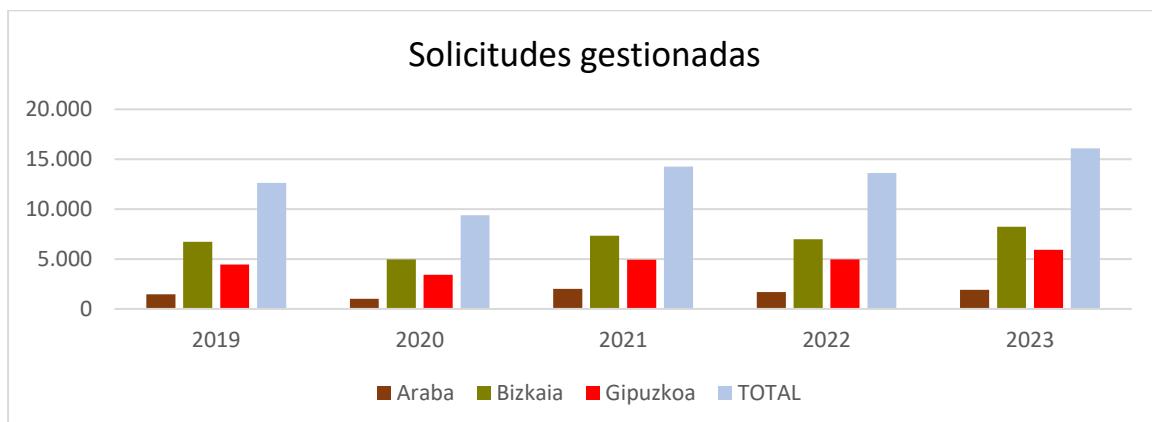
	2019	2020	2021	2022	2023
Araba	6.687	6.828	7.755	7.967	8.615
Bizkaia	30.494	31.351	33.587	33.482	36.831
Gipuzkoa	18.670	19.626	21.369	21.694	23.371
<b>TOTAL</b>	<b>55.851</b>	<b>57.805</b>	<b>62.711</b>	<b>63.143</b>	<b>68.817</b>

## 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:

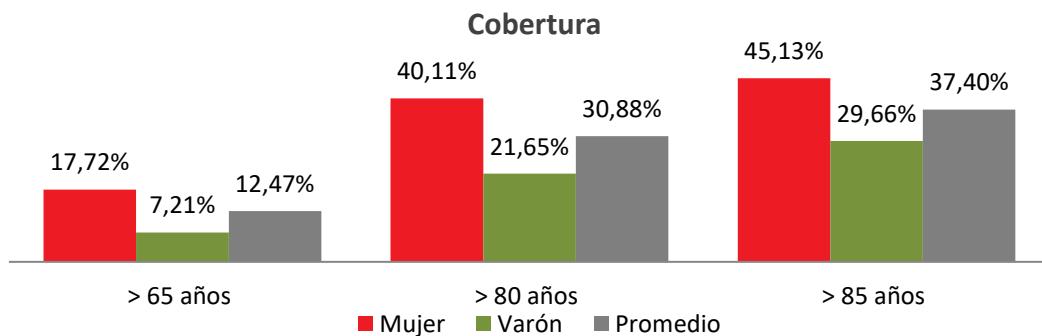
Solicitudes	2019	2020	2021	2022	2023
Araba	1.459	1.019	2.015	1.678	1.924
Bizkaia	6.732	4.957	7.344	6.985	8.244
Gipuzkoa	4.449	3.423	4.916	4.949	5.936
<b>TOTAL</b>	<b>12.640</b>	<b>9.399</b>	<b>14.275</b>	<b>13.612</b>	<b>16.104</b>

En 2023 se atendieron 16.104 solicitudes lo que supone un aumento del 18% respecto a 2022 cuando se atendieron 13.612.



## COBERTURA

La cobertura del Servicio Público de Teleasistencia de Euskadi es del **13,24%** en personas mayores de 65 años, del **33,56%** en el caso de las mayores de 80 años y del **40,22%** en mayores de 85 años. Los datos de población de Euskadi se han extraído del Eustat.

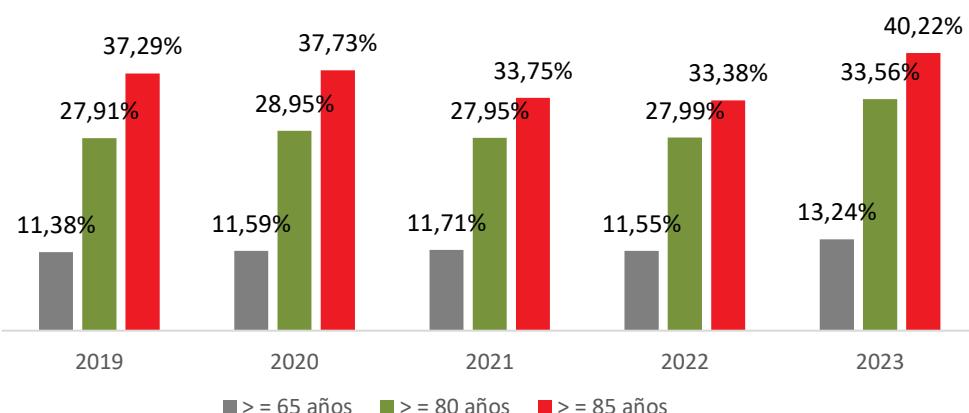


Se observa una mayor cobertura en mujeres en todos los intervalos de edad. Del mismo modo, se aprecia que, a medida que se incrementa la edad, el grado de cobertura del servicio de teleasistencia en la población es mayor. De esta forma, se alcanza una cobertura del 41,13% para las mujeres mayores de 85 años.

En cuanto a la evolución interanual de la cobertura, en 2023 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.

	2019	2020	2021	2022	2023
> = 65 años	11,38%	11,59%	11,71%	11,55%	13,24%
> = 80 años	27,91%	28,95%	27,95%	27,99%	33,56%
> = 85 años	37,29%	37,73%	33,75%	33,38%	40,22%

## Evolución cobertura 2019-2023



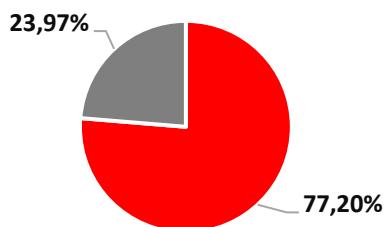
## PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS

Al finalizar el año 2023, la población del Servicio Público de Teleasistencia de Euskadi posee el siguiente perfil mayoritario:

- El 77,20 % son mujeres.
- El 73,78 % son personas mayores de 80 años.
- El 56,30 % de las personas usuarias viven solas.

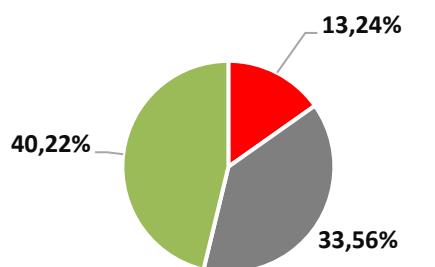
Distribución por género

■ Mujeres ■ Hombres



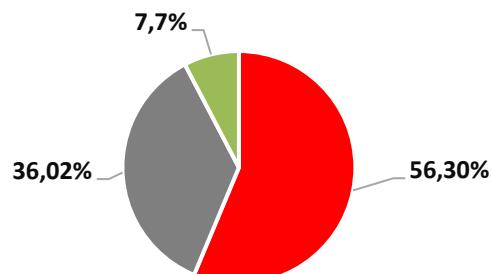
Distribución por edad

■ > = 65 años ■ > = 80 años ■ > = 85 años



Distribución por unidad de convivencia

■ Vive Solo ■ Vive con 1 persona ■ Vive con > 1 persona



## 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 2023 han sido un total de 405.738, con la siguiente distribución mensual:

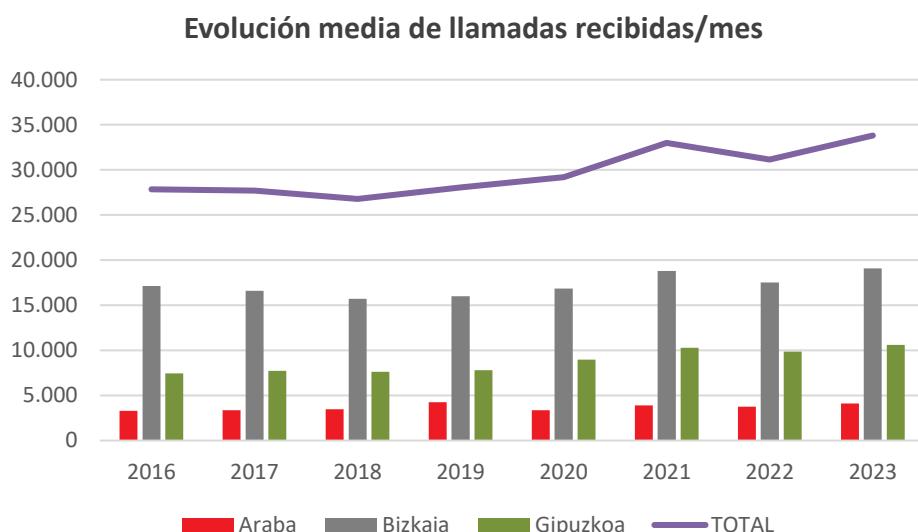
	ene.-23	feb.-23	mar.-23	abr.-23	may.-23	jun.-23	jul.-23	ago.-23	sep.-23	oct.-23	nov.-23	dic.-23	TOTAL
Araba	3.770	3.467	3.798	3.590	4.622	4.651	4.400	4.505	3.546	4.408	4.083	4.330	45.010
Bizkaia	17.506	15.466	17.679	19.111	22.433	20.728	19.308	19.802	17.754	19.442	19.545	20.371	210.262
Gipuzkoa	10.408	9.146	10.651	10.397	12.516	11.340	10.212	11.154	8.911	10.512	10.836	11.340	118.504
<b>TOTAL</b>	<b>31.684</b>	<b>28.079</b>	<b>32.128</b>	<b>33.098</b>	<b>39.571</b>	<b>36.719</b>	<b>33.920</b>	<b>35.461</b>	<b>30.211</b>	<b>34.362</b>	<b>34.464</b>	<b>36.041</b>	<b>405.738</b>

#### PROMEDIO DE LLAMADAS DE VOZ RECIBIDAS POR MES

	Número de llamadas	Media mensual
Araba	49.170	4.098
Bizkaia	229.145	19.095
Gipuzkoa	127.423	10.619
<b>TOTAL</b>	<b>405.738</b>	<b>33.812</b>

#### EVOLUCIÓN DE LA MEDIA DE LLAMADAS RECIBIDAS POR MES

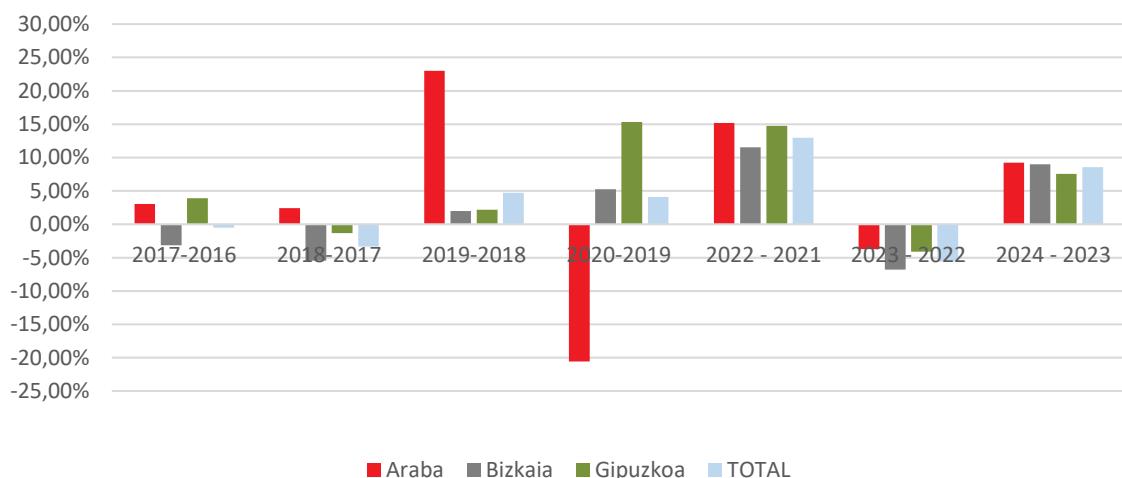
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Araba	2.957	3.281	3.381	3.462	4.258	3.382	3.896	3.751	4.098
Bizkaia	16.117	17.147	16.609	15.705	16.014	16.852	18.799	17.522	19.095
Gipuzkoa	6.390	7.432	7.721	7.617	7.783	8.974	10.296	9.875	10.619
<b>TOTAL</b>	<b>25.464</b>	<b>27.860</b>	<b>27.712</b>	<b>26.784</b>	<b>28.054</b>	<b>29.208</b>	<b>32.991</b>	<b>31.148</b>	<b>33.812</b>



### MODIFICACIÓN INTERANUAL DE MEDIA DE LLAMADAS RECIBIDAS/MES

	2017- 2016	2018- 2017	2019- 2018	2020- 2019	2022 - 2021	2023 - 2022
Araba	2,40%	22,99%	-20,57%	15,20%	-3,72%	9,25%
Bizkaia	-5,44%	1,97%	5,23%	11,55%	-6,79%	8,98%
Gipuzkoa	-1,35%	2,18%	15,30%	14,73%	-4,09%	7,53%
<b>TOTAL</b>	<b>-3,35%</b>	<b>4,74%</b>	<b>4,11%</b>	<b>12,95%</b>	<b>-5,59%</b>	<b>8,55%</b>

### 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 2023, han sido un total de 1.013.206, con la siguiente distribución mensual:

	ene.-23	feb.-23	mar.-23	abr.-23	may.-23	jun.-23	jul.-23	ago.-23	sep.-23	oct.-23	nov.-23	dic.-23	TOTAL
Araba	12.969	10.896	11.929	10.239	10.423	10.627	9.926	10.167	8.828	10.125	8.916	9.096	124.141
Bizkaia	57.714	47.478	53.019	46.891	47.390	45.510	42.659	44.992	38.341	43.036	40.862	41.942	549.834
Gipuzkoa	35.823	29.293	34.607	29.118	29.282	28.490	26.080	26.959	23.704	26.250	24.517	25.108	339.231
<b>TOTAL</b>	<b>106.506</b>	<b>87.667</b>	<b>99.555</b>	<b>86.248</b>	<b>87.095</b>	<b>84.627</b>	<b>78.665</b>	<b>82.118</b>	<b>70.873</b>	<b>79.411</b>	<b>74.295</b>	<b>76.146</b>	<b>1.013.206</b>

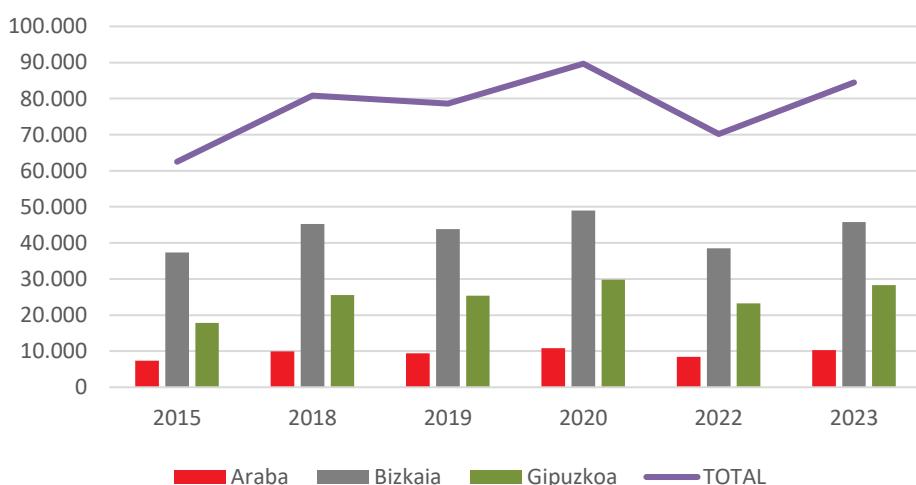
## MEDIA DE LLAMADAS EMITIDAS/MES AÑO 2023

	N.º de llamadas	Media mensual
Araba	124.141	10.345
Bizkaia	549.834	45.820
Gipuzkoa	339.231	28.269
<b>TOTAL</b>	<b>1.013.206</b>	<b>84.434</b>

## EVOLUCIÓN DE LA MEDIA DE LLAMADAS EMITIDAS/MES

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Araba	7.370	8.404	8.820	9.922	9.393	10.828	10.346	8.451	10.345
Bizkaia	37.328	41.502	42.420	45.294	43.800	48.981	47.271	38.508	45.820
Gipuzkoa	17.804	21.555	23.240	25.590	25.377	29.857	29.006	23.240	28.269
<b>TOTAL</b>	<b>62.502</b>	<b>71.461</b>	<b>74.480</b>	<b>80.805</b>	<b>78.570</b>	<b>89.666</b>	<b>86.623</b>	<b>70.199</b>	<b>84.434</b>

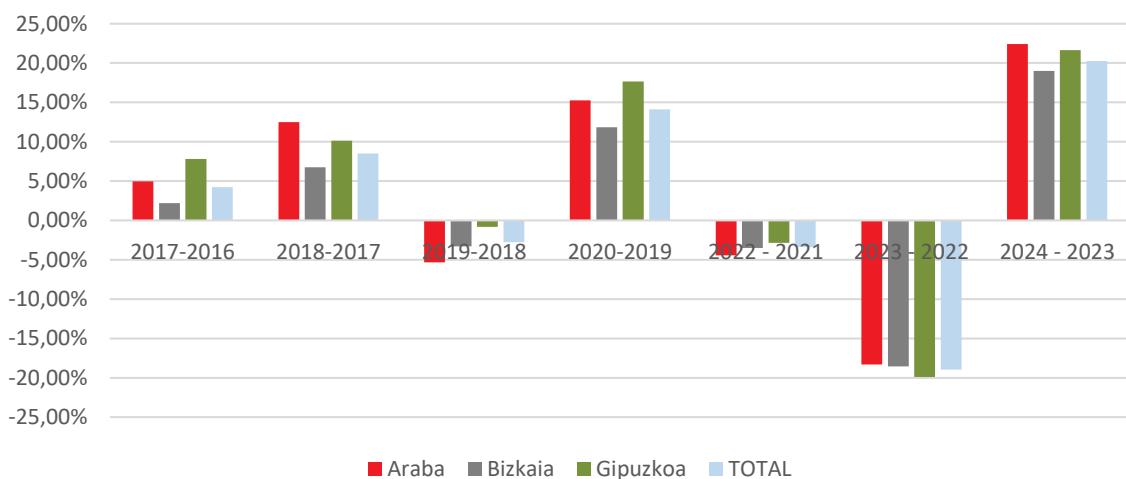
### Evolución de media de llamadas emitidas/mes



### MODIFICACIÓN INTERANUAL DE MEDIA DE LLAMADAS EMITIDAS/MES

	2017- 2016	2018- 2017	2019- 2018	2020- 2019	2022 - 2021	2023 - 2022
Araba	12,49%	-5,33%	15,28%	-4,45%	-18,32%	22,41%
Bizkaia	6,78%	-3,30%	11,83%	-3,49%	-18,54%	18,99%
Gipuzkoa	10,11%	-0,83%	17,65%	-2,85%	-19,88%	21,64%
<b>TOTAL</b>	<b>8,49%</b>	<b>-2,77%</b>	<b>14,12%</b>	<b>-3,39%</b>	<b>-18,96%</b>	<b>20,28%</b>

Modificación interanual de media de llamadas recibidas/mes



## MOTIVOS DE LLAMADAS RECIBIDAS Y EMITIDAS

Con un número de personas usuarias superior a las 68.000, el Servicio Público de Teleasistencia de Euskadi ha gestionado diariamente 1.112 llamadas entrantes y 2.776 llamadas salientes, es decir, un total de más de 3.888 comunicaciones de media cada día del año.

Dentro de la tipología de llamadas atendidas, destacan los siguientes motivos: El 20,56% es para solicitar ayuda ante una situación de emergencia o problema de salud o social. el 50,98% se corresponde con comunicaciones relacionadas con datos, incluyendo solicitar o facilitar información sobre diversas cuestiones, incluyendo ausencia y regreso al domicilio; el 28,46%, 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	2023
<b>Solicitud de ayuda</b>	17,96%	13,53%	19,22%	17,59%	19,22%	20,56%
<b>Comunicación de datos</b>	55,88%	57,07%	51,64%	51,28%	58,26%	50,98%
<b>Seguimiento técnico</b>	26,16%	29,40%	29,14%	31,13%	22,52%	28,46%

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 89,87% 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 9,26%.

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Seguimiento usuario</b>	95,37%	95,40%	94,79%	89,79%	88,70%	89,87%
<b>Petición ayuda</b>	0,67%	0,60%	0,77%	0,83%	1,02%	0,79%
<b>Comunicación datos</b>	3,83%	3,84%	4,28%	9,25%	10,21%	9,26%
<b>Seguimiento técnico</b>	0,13%	0,16%	0,16%	0,13%	0,08%	0,08%

## SOLICITUDES DE ASISTENCIA ATENDIDAS Y DERIVACIONES

### SOLICITUD DE ASISTENCIA

Las solicitudes de asistencia recibidas en el servicio de teleasistencia en el año 2023 han sido 58.703, con un promedio mensual de 4.892.

La distribución mensual de las solicitudes de asistencia atendidas ha sido la siguiente durante el año 2023:

	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23	TOTAL
Araba	629	560	620	571	583	555	503	576	584	687	614	758	7.240
Bizkaia	2.896	2.591	2.828	2.611	2.632	2.472	2.259	2.626	2.814	2.900	2.936	3.559	33.124
Gipuzkoa	1.695	1.490	1.561	1.425	1.442	1.313	1.298	1.523	1.508	1.557	1.575	1.952	18.339
<b>TOTAL</b>	<b>5.220</b>	<b>4.641</b>	<b>5.009</b>	<b>4.607</b>	<b>4.657</b>	<b>4.340</b>	<b>4.060</b>	<b>4.725</b>	<b>4.906</b>	<b>5.144</b>	<b>5.125</b>	<b>6.269</b>	<b>58.703</b>

### DERIVACIONES A RECURSOS

Las derivaciones han sido en el año 2023 han sido las siguientes:

Consejo Sanitario	Cita Previa	Sos Deiak	TUM	Personas de contacto
Araba	5.489	423	403	492
Bizkaia	24.469	1.819	1.825	2.874
Gipuzkoa	12.726	737	1.200	1.709
<b>TOTAL</b>	<b>42.684</b>	<b>2.979</b>	<b>3.428</b>	<b>10.351</b>

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 2023, se han realizado 14.984 visitas domiciliarias. La distribución mensual de dichas visitas es la siguiente:

	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23	TOTAL
Araba	164	163	188	109	159	148	125	125	137	156	157	174	1.805
Bizkaia	761	655	645	406	700	834	654	399	662	951	911	584	8.162
Gipuzkoa	375	426	579	386	426	464	314	272	352	429	573	421	5.017
<b>TOTAL</b>	<b>1.300</b>	<b>1.244</b>	<b>1.412</b>	<b>901</b>	<b>1.285</b>	<b>1.446</b>	<b>1.093</b>	<b>796</b>	<b>1.151</b>	<b>1.536</b>	<b>1.641</b>	<b>1.179</b>	<b>14.984</b>

El número de intervenciones domiciliarias de CI realizadas a lo largo de los últimos años es el siguiente:

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Araba	1.349	1.143	5.172	1.954	1.728	1.805
Bizkaia	6.307	6.884	7.146	7.970	7.501	8.162
Gipuzkoa	3.813	4.495	3.911	4.983	4.024	5.017
<b>TOTAL</b>	<b>11.469</b>	<b>12.522</b>	<b>16.229</b>	<b>14.907</b>	<b>13.253</b>	<b>14.984</b>

Y su evolución interanual:

	2019-2018	2020-2019	2021-2020	2022-2021	2023-2022
Araba	-15,27%	352,49%	-62,22%	-11,57%	4,46%
Bizkaia	9,15%	3,81%	11,53%	-5,88%	8,81%
Gipuzkoa	17,89%	-12,99%	27,41%	-19,25%	24,68%
<b>TOTAL</b>	<b>9,18%</b>	<b>29,60%</b>	<b>-8,15%</b>	<b>-11,10%</b>	<b>13,06%</b>

Atendiendo a su tipología, las visitas domiciliarias efectuadas por el personal de coordinación de integración en 2023 han sido las siguientes:

	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23	TOTAL
Visitas de valoración inicial	1.140	1.056	1.317	864	1.190	1.326	1.050	735	1.059	1.290	1.443	1.066	13.536
Visitas de valoración periódica	65	84	21	6	7	14	6	45	70	76	69	62	525
Visitas de Seguimiento	95	104	74	31	88	106	37	16	22	170	129	51	923
<b>TOTAL</b>	<b>1.300</b>	<b>1.244</b>	<b>1.412</b>	<b>901</b>	<b>1.285</b>	<b>1.446</b>	<b>1.093</b>	<b>796</b>	<b>1.151</b>	<b>1.536</b>	<b>1.641</b>	<b>1.179</b>	<b>14.984</b>

### 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 2023, se realizaron 52.276 intervenciones técnicas, un 62,6% más que en 2022, 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.-23	feb.-23	mar.-23	abr.-23	may.-23	jun.-23	jul.-23	ago.-23	sep.-23	oct.-23	nov.-23	dic.-23	TOTAL
Araba	377	449	463	221	418	459	365	618	582	644	744	642	5.982
Bizkaia	1.828	1.714	2.287	2.104	2.549	1.933	1.461	2.797	2.977	2.960	3.584	2.990	29.184
Gipuzkoa	1.233	1.031	1.351	1.104	1.367	1.065	948	1.541	1.522	1.773	2.256	1.919	17.110
<b>TOTAL</b>	<b>3.438</b>	<b>3.194</b>	<b>4.101</b>	<b>3.429</b>	<b>4.334</b>	<b>3.457</b>	<b>2.774</b>	<b>4.956</b>	<b>5.081</b>	<b>5.377</b>	<b>6.584</b>	<b>5.551</b>	<b>52.276</b>

## 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 2023, se han registrado un total 5.075 movilizaciones, que suponen una cifra un 1,2% superior a la cifra de 2022:

	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23	TOTAL
Araba	54	49	43	41	36	31	38	36	38	42	36	48	492
Bizkaia	236	228	231	243	245	217	235	219	247	269	228	276	2.874
Gipuzkoa	171	166	163	123	131	103	97	125	135	158	156	181	1.709
<b>TOTAL</b>	<b>461</b>	<b>443</b>	<b>437</b>	<b>407</b>	<b>412</b>	<b>351</b>	<b>370</b>	<b>380</b>	<b>420</b>	<b>469</b>	<b>420</b>	<b>505</b>	<b>5.075</b>

## 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 2023, se han realizado un total de 839 cambios de domicilio, un -30,8% más respecto a los 641 del año 2022.

La distribución mensual durante el año ha sido:

	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23	TOTAL
Araba	14	11	3	4	13	13	7		16	6	8	9	104
Bizkaia	36	41	50	23	33	26	26	16	40	36	46	27	400
Gipuzkoa	26	36	26	18	43	26	24	14	19	43	33	27	335
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>88</b>	<b>79</b>	<b>45</b>	<b>89</b>	<b>65</b>	<b>57</b>	<b>30</b>	<b>75</b>	<b>85</b>	<b>87</b>	<b>63</b>	<b>839</b>

## 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 2023, 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	5917	22037	15179	43133	62,68%
Alto	2436	13314	7649	23399	34,00%
Intenso	207	1173	387	1767	2,57%
Alto Riesgo	52	300	146	498	0,72%
Sin valorar	3	7	10	20	0,03%
<b>TOTAL</b>	<b>8.615</b>	<b>36.831</b>	<b>23.371</b>	<b>68.817</b>	<b>100,00%</b>

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	2023
Moderado	66,76%	64,80%	62,21%	61,99%	61,64%	62,68%
Alto	30,93%	32,04%	33,57%	34,47%	34,92%	34,00%
Intenso	2,20%	2,83%	2,79%	2,94%	2,78%	2,57%
Alto Riesgo	0,08%	0,22%	1,30%	0,60%	0,65%	0,72%
Sin valorar	0,03%	0,11%	0,14%	0,00%	0,01%	0,03%

## 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 2023 cuenta con **93** 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 2023, las personas cuidadoras identificadas dentro del programa PTAC son las siguientes:

Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Total N.º
9	59	25	<b>93</b>

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 2023 se han realizado un total de 858 llamadas.

A lo largo del año 2023, 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:

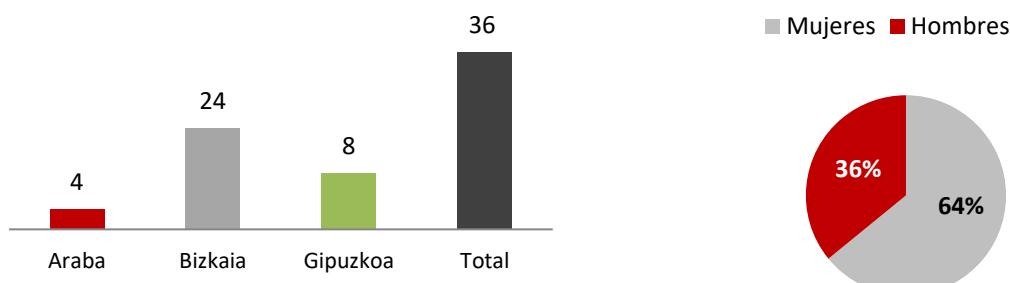
**Distribución de la sobrecarga:** El 91,89% de las personas cuidadoras incluidas en este programa sufre sobrecarga intensa y el 8,11% sufre sobrecarga leve.

## 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 2023 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 36 personas integradas, el 63,9% son mujeres y el 36,1% son hombres.

	Total	Mujeres	Hombres
Araba	4	2	2
Bizkaia	24	16	8
Gipuzkoa	8	5	3
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>23</b>	<b>13</b>



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	26
Acceso web con TIC propia	10
Personas activas a último día/mes	<b>36</b>

## 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 2023 se han instalado un total de 129 TAM: 43 de ellas con motivo de la visita de Alta en el servicio, 22 con motivo de la revaloración periódica de las necesidades de las personas usuarias y 64 con motivo de la renovación/ sustitución de las ya existentes

Con ello, el parque de TAM existente ha pasado de ser 283 unidades a comienzos de año hasta las 298 a finales de 2023 lo que supone un incremento del 5,3%

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 2023, el Servicio Público de Teleasistencia de Euskadi emplea 34 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 2023 es de 132 unidades.

A lo largo de los últimos año, el número de estos elementos de seguridad destinados a mejorar la accesibilidad del servicio es el siguiente:

	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
TAM	54	137	255	274	283	298
CareSOS	19	35	36	33	35	34
UCR Adaptado	105	108	110	120	125	132
<b>TOTAL</b>	<b>178</b>	<b>280</b>	<b>401</b>	<b>427</b>	<b>443</b>	<b>464</b>

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

	2019/ 2018	2020/ 2019	2021/ 2020	2022/ 2021	2023/2022
TAM	154%	86%	7%	3%	5%
CareSOS	84%	3%	-8%	6%	-3%
UCR Adaptado	3%	2%	9%	4%	6%
<b>TOTAL</b>	<b>57%</b>	<b>43%</b>	<b>6%</b>	<b>4%</b>	<b>5%</b>

## 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 servicio definen que el nivel de atención para las llamadas entrantes al 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 2023, los niveles de servicio mensuales y los tiempos medios de respuesta en atención de llamadas han sido los siguientes:

	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23	media
TMR (seg)	5,30	4,89	4,74	4,59	4,73	5,92	5,93	5,38	5,34	5,34	5,38	5,63	5,26
NdS (%) 10''	90,83%	91,06%	90,84%	91,45%	90,86%	89,00%	89,29%	89,89%	90,37%	90,37%	92,28%	91,88%	90,68%

El 90,68% 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 5,26 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 2023, el índice de satisfacción general ha sido de 4,3 puntos sobre 5, estando todos los puntos en la zona de satisfacción alta y muy alta.

## 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 2023 se encuentra en el 13,15% entre la población mayor de 65 años.

El grado de penetración con respecto a esta población ha aumentado de 0,51 a 0,57, 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 0,60 supera ligeramente el grado de penetración promedio de Euskadi, que es del 0,57 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	333.921	73.132	21,90%	8.615	8.387	11,47%	0,52
Bizkaia	1.146.642	269.956	23,54%	36.831	35.768	13,25%	0,56
Gipuzkoa	720.899	165.626	22,97%	23.371	22.729	13,72%	0,60
<b>TOTAL</b>	<b>2.201.462</b>	<b>508.714</b>	<b>23,11%</b>	<b>68.817</b>	<b>66.884</b>	<b>13,15%</b>	<b>0,57</b>

## 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 2023, 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 3.192, mientras que el parque total existente es de 11.783. El dispositivo más utilizado es el detector de fuego/ humo, que supone el 68% 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	917	99	52	167	3	5	23	18	1.284
Bizkaia	4.741	645	215	1123	32	22	222	97	7.097
Gipuzkoa	2.424	317	80	464	8	7	53	49	3.402
<b>TOTAL</b>	<b>8.082</b>	<b>1.061</b>	<b>347</b>	<b>1.754</b>	<b>43</b>	<b>34</b>	<b>298</b>	<b>164</b>	<b>11.783</b>

La evolución de los últimos 4 años ha sido la siguiente:

	2020	2021	2022		2023			
	Dispositivos	% Cobertura TA						
Araba	1.111	16,27 %	1.244	16,04%	1.228	15,41%	1.284	14,90%
Bizkaia	6.040	19,27 %	6.906	20,56%	6.729	20,10%	7.097	19,27%
Gipuzkoa	3.134	15,97 %	3.331	15,59%	3.276	15,10%	3.402	14,56%
<b>TOTAL</b>	<b>10.285</b>	<b>17,79 %</b>	<b>11.481</b>	<b>18,31%</b>	<b>11.233</b>	<b>17,79%</b>	<b>11.783</b>	<b>17,12%</b>

La cobertura global de dispositivos es de 17,12% sobre el total de 68.817 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 2023 se continua con el proceso de digitalización de los domicilios con servicio de teleasistencia iniciada en 2018. En 2023, los terminales digitales instalados activos son los siguientes:

	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	TOTAL
Total de Terminales digitales instalados	3.003	12.562	7.754	<b>23.319</b>
% sobre Total terminales digitales	13%	54%	33%	<b>100%</b>
% digitalización por Territorio Histórico	38%	37%	36%	<b>37%</b>

Así, con un total de 23.319 terminales digitales en funcionamiento respecto a un parque total de 63.480 unidades, el grado de digitalización domiciliaria alcanzado al finalizar 2023 es del 36,7%

En cuanto a la evolución interanual de la digitalización del servicio, en el año 2023 el incremento ha pasado del 29,6% al 36,7% del parque total:

	2021			2022			2023		
	Digitales	Totales	%	Digitales	Totales	%	Digitales	Totales	%
Araba	2.152	7.047	30,5%	2.251	7.235	31,1%	3.003	7.808	38,5%
Bizkaia	9.009	31.120	28,9%	9.179	31.142	29,5%	12.562	34.083	36,9%
Gipuzkoa	5.744	19.831	29,0%	5.876	20.142	29,2%	7.754	21.589	35,9%
<b>TOTAL</b>	<b>16.905</b>	<b>57.998</b>	<b>29,1%</b>	<b>17.306</b>	<b>58.519</b>	<b>29,6%</b>	<b>23.319</b>	<b>63.480</b>	<b>36,7%</b>

## 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 2023, se han derivado un total de 42.684 llamadas a Consejo Sanitario, frente a las 43.231 del año anterior. De esta forma se estabiliza el número de derivaciones, que registraba una tendencia creciente en los últimos años, habiéndose incrementado tan solo un 1,26% con respecto al año anterior.

El mes de mayor demanda ha sido diciembre. En dicho mes se produjeron un total de 4.646 consultas.

	ene.- 23	feb.- 23	mar.- 23	abr.- 23	may.- 23	jun.- 23	jul.- 23	ago.- 23	sep.- 23	oct.- 23	nov.- 23	dic.- 23	TOTAL
Araba	479	425	482	447	429	398	365	416	444	532	477	595	5.489
Bizkaia	2.120	1.920	2.122	1.951	1.932	1.867	1.639	1.870	2.085	2.155	2.139	2.669	24.469
Gipuzkoa	1.163	1.026	1.037	1.012	975	935	938	1.074	1.057	1.080	1.047	1.382	12.726
<b>TOTAL</b>	<b>3.762</b>	<b>3.371</b>	<b>3.641</b>	<b>3.410</b>	<b>3.336</b>	<b>3.200</b>	<b>2.942</b>	<b>3.360</b>	<b>3.586</b>	<b>3.767</b>	<b>3.663</b>	<b>4.646</b>	<b>42.684</b>

La evolución de las derivaciones a Consejo Sanitario en los últimos años ha sido la siguiente:

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Araba	3.276	3.731	4.029	4.897	4.717	5.260	5489
Bizkaia	15.446	17.848	19.333	22.505	22.541	24.909	24469
Gipuzkoa	7.248	8.841	9.498	11.145	11.771	13.062	12726
<b>TOTAL</b>	<b>25.970</b>	<b>30.420</b>	<b>32.860</b>	<b>38.547</b>	<b>39.029</b>	<b>43.231</b>	<b>42684</b>

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

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

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 2023 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 248 solicitudes de cita, que son gestionadas a través de la web de Osakidetza.

En 2023, desde betiON se ayudó a gestionar 2.979 citas, frente a las 2.634 gestionadas en 2022.

	ene.- 23	feb.- 23	mar.- 23	abr.- 23	may.- 23	jun.- 23	jul.- 23	ago.- 23	sep.- 23	oct.- 23	Nov.- 23	dic.- 23	TOTAL
Araba	51	24	42	33	33	31	16	17	32	54	47	43	423
Bizkaia	190	121	160	122	171	138	139	119	135	200	163	161	1.819
Gipuzkoa	61	54	56	56	52	54	56	71	46	107	75	49	737
<b>TOTAL</b>	<b>302</b>	<b>199</b>	<b>258</b>	<b>211</b>	<b>256</b>	<b>223</b>	<b>211</b>	<b>207</b>	<b>213</b>	<b>361</b>	<b>285</b>	<b>253</b>	<b>2.979</b>

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

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Araba	851	823	745	656	737	318	423
Bizkaia	3.900	4.102	3.687	3.544	3.729	1.584	1.819
Gipuzkoa	1.166	1.506	1.357	1.586	1.718	732	737
<b>TOTAL</b>	<b>5.917</b>	<b>6.431</b>	<b>5.789</b>	<b>5.786</b>	<b>6.184</b>	<b>2.634</b>	<b>2.979</b>

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

	2018- 2017	2019- 2018	2020- 2019	2021- 2020	2022- 2021	2023- 2022
Araba	-3,29%	-9,48%	-11,95%	12,35%	-56,85%	33,02%
Bizkaia	5,18%	-10,12%	-3,88%	5,22%	-57,52%	14,84%
Gipuzkoa	29,16%	-9,89%	16,88%	8,32%	-57,39%	0,68%
<b>TOTAL</b>	<b>8,69%</b>	<b>-9,98%</b>	<b>-0,05%</b>	<b>6,88%</b>	<b>-57,41%</b>	<b>13,10%</b>

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 2023, se han realizado eventos y charlas en las siguientes localidades:

TERRITORIO HISTÓRICO	MUNICIPIO	ENTIDAD
Araba	Antoñana	Centro de Mayores
	Elciego	Taller prevención caídas
	La Puebla de Labarca	Taller prevención caídas
	Labastida	Taller prevención caídas
	Larrinbe	Centro de Mayores
	Legutio	Taller prevención caídas
		Centro de Mayores
	Llanteno	Taller prevención caídas
	Luiando	Taller prevención caídas
	Respaldiza	Taller prevención caídas
	Rioja-Alavesa	Reunión org. Taller prevención caídas
	Vitoria	Centro Atención Diurna
		Centro Formativo
		Pisos tutelados
		Servicios Sociales Base
		Taller prevención caídas
		Universidad
		Reunión org. Taller prevención caídas
		Comedor social

TERRITORIO HISTÓRICO	MUNICIPIO	ENTIDAD
Bizkaia	Alonsotegi	Centro de Mayores
	Aranguren	Centro de Mayores
	Areatza	Centro de Mayores
	Artzentales	Centro de Mayores
	Balmaseda	Casa de cultura Centro de Mayores
	Barakaldo	Centro de Mayores
	Bermeo	Casa de cultura
	Berriatua	Centro de Mayores Centro Formativo
	Bilbao	Zaintzea Universidad Formación CI-CAR Radio Reunión puesto-comunitaria Reunión departamento CI
	Erandio	Lanbide
	Etxebarria	Centro de Mayores
	Galdakao	Servicios Sociales Base Centro de Mayores
	Galdames	Centro de Mayores
	Getxo	Centro de Mayores
	Gordexola	Centro Formativo Centro de Mayores
	Güeñes	Centro de Mayores
	Ispaster	Casa de cultura
	Iurreta	Centro Formativo
	Karrantza	Reunión org. Taller prevención caídas Centro de Mayores
	Lanestosa	Centro de Mayores
	Leioa	Centro de Mayores
	Muskiz	Centro de día Centro de Mayores
	Orduña	Centro de Mayores
	Santurtzi	Centro de Mayores
	Sestao	Centro de Mayores
	Sodupe	Centro de Mayores
	Sopuerta	Centro de Mayores
	Trucios	Centro de Mayores
	Urduliz	Alcaldía
	Zalla	Centro de Mayores
	Ziortza-Bolívar	Casa de cultura

TERRITORIO HISTÓRICO	MUNICIPIO	ENTIDAD
Gipuzkoa	Andoain	Centro Formativo Servicios Sociales Base
	Aretxabaleta	Centro Formativo
		Taller prevención caídas
	Arrasate	Taller prevención caídas
	Azpeitia	Servicios Sociales Base
	Bergara	Taller prevención caídas
	Donostia	Adinberri
		Centro Formativo
		Participación programa
	Elgoibar	Centro de Mayores
	Eskoriatza	Taller prevención caídas
	Hernani	Programa soledad
	Hondarribia	Centro de Mayores
	Irun	Centro Formativo
		Centro de Mayores
	Leintz-Gatzaga	Centro de Mayores
	Oñati	Taller prevención caídas
	Pasaia	Servicios Sociales Base
		Taller prevención caídas
	Tolosa	Centro de Mayores
	Villabona	Servicios Sociales Base
	Zaldibia	Casa de cultura
	Zarautz	Casa de cultura
	Pasaia (San Pedro)	Taller prevención caídas