



## LA TELEASISTENCIA EN ANDALUCÍA: HACIA UN NUEVO MODELO INTEGRAL DE ATENCIÓN DOMICILIARIA

IX Congreso Internacional Dependencia y Calidad de Vida

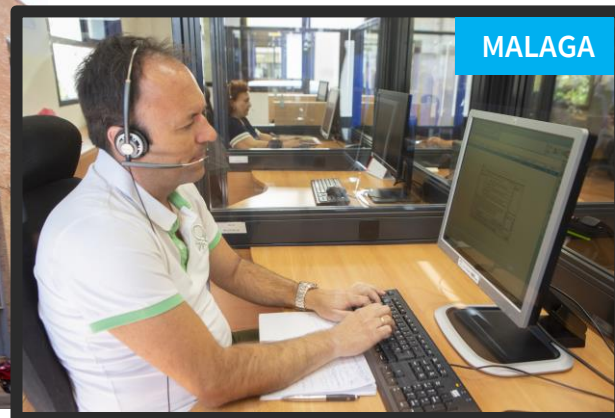
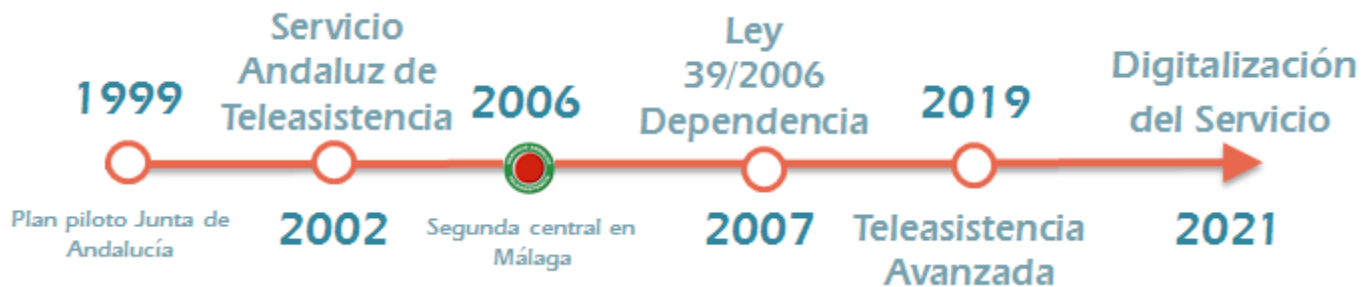


**Junta de Andalucía**

Consejería de Salud y Consumo  
Consejería de Inclusión Social,  
Juventud, Familias e Igualdad

Agencia de Servicios Sociales  
y Dependencia de Andalucía

# ¿Quiénes somos?



## ¿Qué representamos?

- ✓ **260.939 personas titulares.**
- ✓ **Más de 15.000 llamadas diarias**  
4,2 millones de llamadas atendidas de enero a septiembre de 2023

**EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA MÁS GRANDE DE EUROPA**



# ¿Qué hacemos?

## Llamadas atendidas 2023

(de enero a septiembre)

**4,2 millones de llamadas**

**Llamadas Entrantes: 1,4 millones**



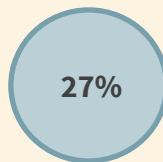
**Llamadas Salientes: 2,8 millones**



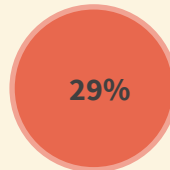
**Más de 93 millones** de llamadas gestionadas desde sus inicios en 2002

## Tipologías Llamadas Entrantes

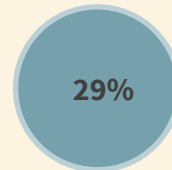
Conversación



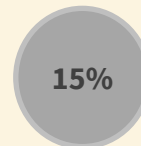
Salud y Emergencias



Asistencia Técnica

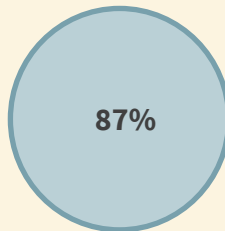


Información

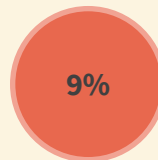


## Tipologías Llamadas Salientes

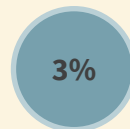
Seguimiento



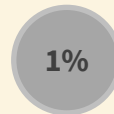
Mobilización Recursos



Información



Otras

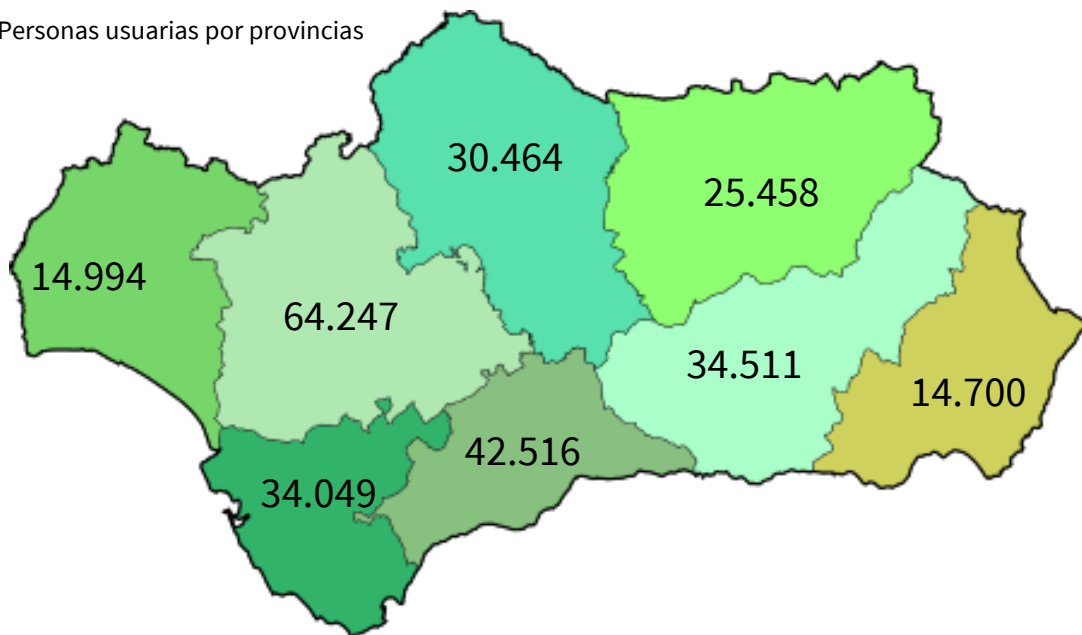


# Andalucía, una comunidad heterogénea

**260.939** Personas titulares

Más de 321.000 personas atendidas: Titulares + convivientes >65 años

Personas usuarias por provincias



## Población

Población Andalucía\*: 8.484.804

Población Andalucía >65\*: 1.496.553

Personas beneficiarias del SAT >65  
(Titulares+convivientes+cuidadores):  
310.697

**21%**

Cobertura SAT entre la población  
mayor 65 años de Andalucía

# Un servicio que trasciende a la DEPENDENCIA



**49,9%**

130.269 personas de  
edad igual o superior a  
**65 años**



**49,6%**

129.373 personas en  
situación de  
**Dependencia**  
(reconocida en su  
Programa Individual de  
Atención - PIA)



**0,5%**

1.297 personas con  
**Discapacidad**  
Edad: de 16 a 64 años.  
>65% de discapacidad



**Convivientes** con edad  
igual o superior a  
65 años

# ¿Cómo son nuestras personas usuarias?



**82**  
Media de edad

El 68% tiene 80 o más años

**60%**  
Vive solo/a

Nuevas personas incorporadas en 2023  
**33.432** altas de enero a septiembre

¿Cómo son?

- 67% mujeres
- Edad media 80 años
- 49% viven solas
- Enfermedad más habitual: Hipertensión Arterial (el 71%). Les siguen enfermedades cardíacas y diabetes.
- La afición más común es “Ver la televisión” (73,32%), le siguen “Pasear”, “Tareas del Hogar” y “Leer”
- Uso poco extendido de las NNTT, a excepción del móvil (70,5%)

Comparativa con Estudio del perfil realizado en año 2011:

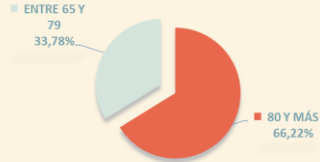
AÑO	USO FRECUENTE O PUNTUAL			
	Móvil	Ordenador	Internet	Correo electrónico
2011	32,80%	4,30%	3,40%	2,90%
2023	70,54%	7,14%	15,43%	3,72%

# Perfil personas usuarias según colectivo

## Personas con 65 o más años

edad

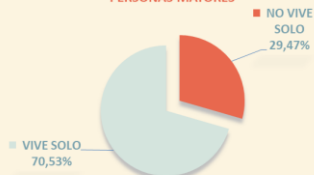
### Rangos de Edad PERSONAS MAYORES



### Sexo PERSONAS MAYORES



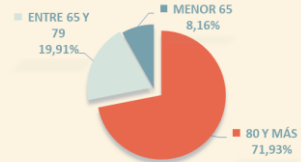
### Convivencia PERSONAS MAYORES



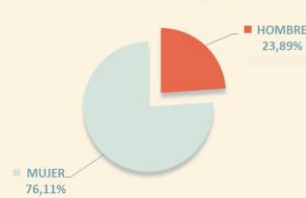
Solo/a

## Personas en situación de dependencia

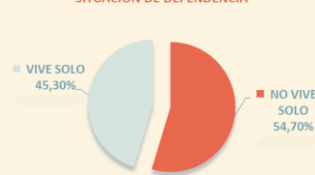
### Rangos de Edad SITUACIÓN DE DEPENDENCIA



### Sexo SITUACIÓN DE DEPENDENCIA



### Convivencia SITUACIÓN DE DEPENDENCIA

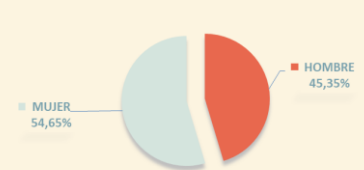


## Personas con discapacidad

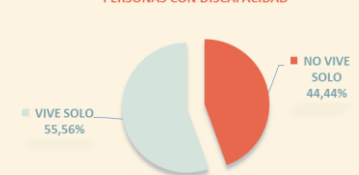
### Rangos de Edad PERSONAS CON DISCAPACIDAD



### Sexo PERSONAS CON DISCAPACIDAD



### Convivencia PERSONAS CON DISCAPACIDAD





# ¿Hacia dónde vamos?



La teleasistencia como vía de diálogo del usuario con la ciudadanía



Fomento de la integración: enlace entre los recursos del entorno, fomentando su autonomía.



Atención centrada en la persona

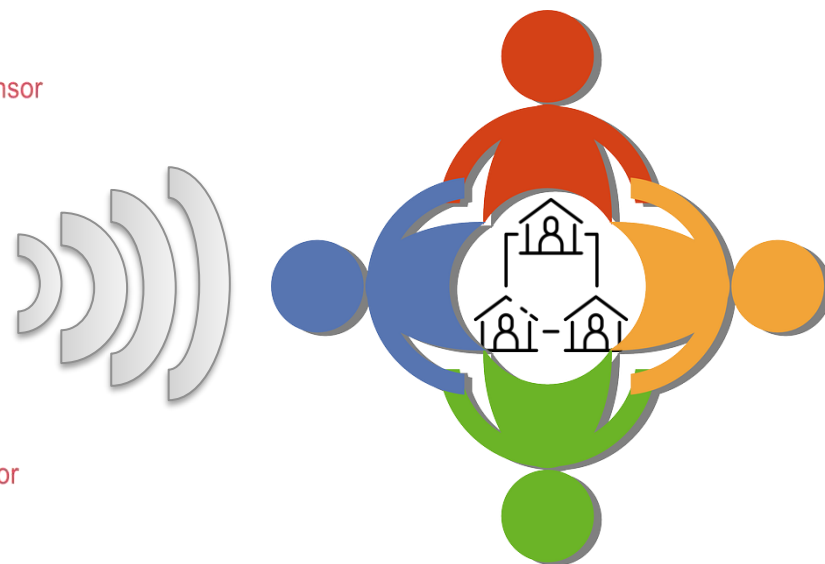
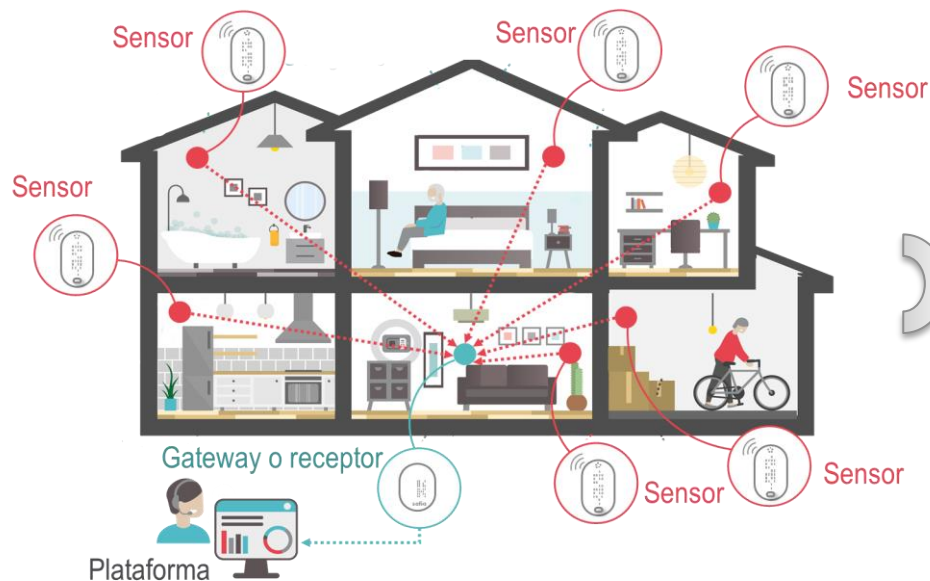


Seguridad en su domicilio, sin aislamiento

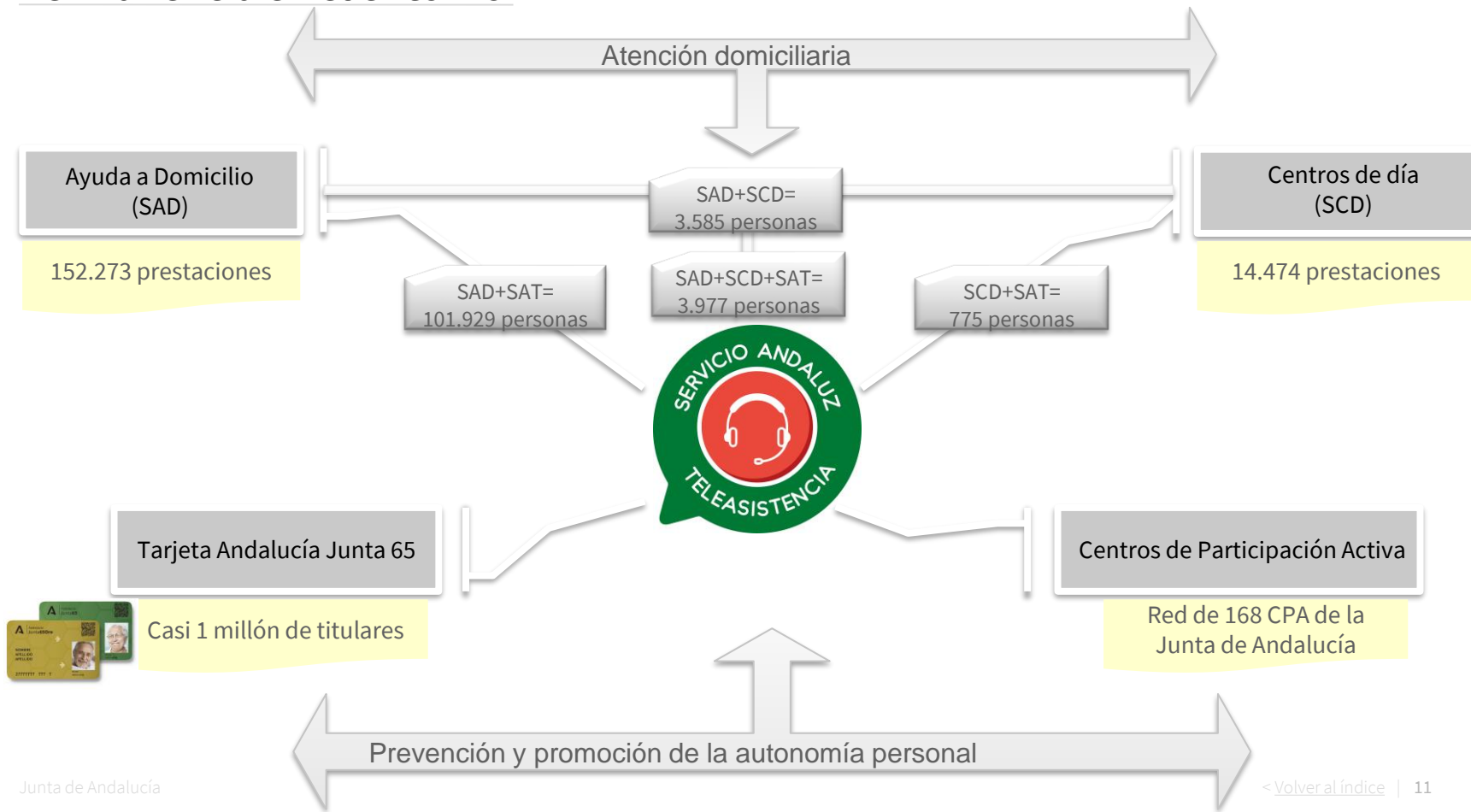
# Sistema predictivo

La teleasistencia predictiva monitoriza la actividad de la persona usuaria en su domicilio mediante sensores

No se trata solo de seguridad en el domicilio, sino de integración en su entorno comunitario



# Permanencia en el entorno



# Adquisición de nuevos dispositivos

## SENSORES AVANZADOS

- HUB-Dispositivo de control de sensores
- Sensores de presencia
- Sensores de apertura de puertas
- Sensores de consumo eléctrico
- Sensores de condiciones de habitabilidad (temperatura+humedad+iluminación)

Objetivo: detectar hábitos, así como cambios en los patrones de la rutina doméstica que puedan sugerir algún problema en la persona usuaria (salud emocional, emergencia, baja interacción social, malas condiciones de habitabilidad, etc.).

Más de  
**400.000**  
dispositivos

## DISPOSITIVOS AUDIOVISUALES

- Cámaras y auriculares
- Tablets y/o adecuación de la pantalla TV

Objetivo: aumentar las posibilidades de comunicación de las personas usuarias.

- ✓ Realizar Videoconferencias
- ✓ Conversar mediante Chats
- ✓ Intercambiar Documentos
- ✓ Reproducir videos formativos y de ayuda
- ✓ Programar Recordatorios

- Dispositivos GSM-IP
- Detectores de humo
- Detectores de gas
- Dispositivos móviles

# Proyectos transformadores

**Digitalización del Parque de Dispositivos  
del Servicio Andaluz de Teleasistencia**

**Modernización y Adaptación de las centrales de  
atención a llamadas del  
Servicio Andaluz de Teleasistencia**

**Ecosistema Digital  
Servicio Andaluz de Teleasistencia**

**Modelo Predictivo de Atención a la Dependencia**

**Sistema colaborativo y teleformación para  
profesionales de los Servicios Sociales**

**Estudio de la Situación de la Dependencia  
en Andalucía**

**Centros de Cuidados Intermedios para personas a  
partir de 50 años potencialmente dependientes**





## **Junta de Andalucía**

**Consejería de Salud y Consumo  
Consejería de Inclusión Social,  
Juventud, Familias e Igualdad**

Agencia de Servicios Sociales  
y Dependencia de Andalucía