

## “Muchas veces me desoriento, pero con el GPS, Cruz Roja me va guiando”

- El servicio de ‘Teleasistencia’ de Cruz Roja marcó un hito del uso de la tecnología al servicio de las personas vulnerables hace más de 30 años
- En 2021, ha atendido a 144.912 personas. Con la pandemia se diversificaron los servicios e implementaron procedimientos y tecnologías hasta ahora no utilizados.

**14 de febrero de 2021.** Primitiva Sanabria tiene 70 años y vive sola en Madrid. Sin embargo, afirma que tiene *"mucha ayuda de mucha gente"* y que está *"muy feliz con la familia de fuera de casa"*. Desde hace cuatro años, es beneficiaria de la **‘Teleasistencia’ de Cruz Roja, que hace más sencillo su día a día.**

*"Gracias al personal que atiende este servicio, puedo ir al médico o a arreglar papeles. Cuando estoy en la calle, muchas veces me desoriento, pero con el GPS, ellos me van guiando y me dicen que vaya por esta calle o que gire por aquella otra"*, explica. Hace unas semanas también llamó porque tenía temblores e, inmediatamente, le enviaron una ambulancia. Por eso, asegura que siente al equipo humano *"como si fueran mis hijos o mis nietos"*.

Para Angelina, una mujer de La Bañeza, en León, el servicio de teleasistencia de Cruz Roja también le aporta tranquilidad. *"Se portan muy bien conmigo, me llaman muchas veces para preguntarme si me hace falta comida o medicamentos, o si me encuentro bien. Yo estoy contenta porque estoy muy bien. Tengo el medallón con el botón rojo y si algo me pasa, me atienden enseguida"*, afirma.

En apenas unas semanas se celebrará el foro más importante de tecnología y comunicaciones móviles del mundo, el **Mobile World Congress**, en el que Cruz Roja estará presente dando a conocer sus **herramientas tecnológicas** o con los ganadores de sus **Premios de Tecnología Humanitaria**, que convoca anualmente. Sin embargo, para Cruz Roja la tecnología no es un mundo alejado de la ayuda humanitaria, y desde los años 90 es un referente de la apuesta por **poner a disposición de los colectivos vulnerables las últimas herramientas tecnológicas: el servicio de Teleasistencia domiciliaria cambió la forma de entender el envejecimiento en la sociedad, consiguiendo que**

**miles de personas permanezcan en su entorno, en los lugares que atesoran sus bienes más preciados, sus recuerdos.**

Donde hoy la robótica, la realidad virtual o los drones son el foco, en la década de los 90 el servicio de Teleasistencia constituyó el **primer hito de innovación**, pionero en empezar a trabajar con dispositivos que llegaron desde los países nórdicos y calaron rápidamente en la sociedad española.

El salto tecnológico en estos 30 años hasta llegar a los actuales terminales es significativo, pero la base sigue siendo la misma, *"**cubrir las necesidades de las personas vulnerables, de forma eficiente, aportando valor para vivir la vida, y siendo sostenibles**",* destaca Carlos Capataz, director del área de Servicios Tecnológicos Digitales de Cruz Roja.

La mayor apuesta de la Organización por este servicio pasa por estudiar las necesidades de quienes usan estos dispositivos para cubrirlas, y por eso apuestan por que **cada vez más sean dispositivos proactivos y reacciones de forma autónoma**, *"Pensemos, por ejemplo, en alguien que tiene un servicio que incluye la monitorización de sus rutinas. Si una noche se despierta para ir al baño, pero tarda mucho en regresar a la cama, podría significar que se ha caído. Entonces, sin que la persona tenga que activar ningún pulsador, el sistema avisaría proactivamente, aunque la persona no portara el botón rojo",* explica Capataz.

En el último año, **Cruz Roja ha atendido a 144.912 personas** mediante el servicio de teleasistencia domiciliaria y móvil, que más allá del 'botón rojo' cuenta con una red de personas que dan **apoyo emocional y acompañamiento** en caso de emergencia, pero también en el día a día *"muchas personas mayores están solas en casa, y nosotros les llamamos periódicamente para ver cómo están",* destaca una de las operadoras del Centro de Operaciones de Cruz Roja. En total se han realizado más de 10.880.600 interacciones entre el personal que atiende el servicio y las personas usuarias; **5.400.000 se generaron en situaciones de emergencia.**

Sin embargo, la teleasistencia no es sólo un servicio que beneficie a las personas mayores: es parte de la protección que se les puede ofrecer a las **mujeres que sufren violencia de género, personas con enfermedades crónicas, personas que han sufrido un accidente u operación, personas cuidadoras, mujeres embarazadas, adolescentes, deportistas... o cualquiera que se encuentre en situación de soledad**, *"desde el área de Servicios tecnológicos digitales buscamos la transformación de la situación en la que se encuentra una persona, no sólo en su asistencia. Es saber cómo se encuentran, ayudarles, y también prevenir y detectar otras necesidades",* señala Carlos Capataz. Todo ello, repercute en evitar riesgos de afectación a la salud, por ello, *"no dejamos de estudiar nuevas alternativas tecnológicas que nos ayuden a generar capacidades y competencias que hagan a las personas más autónomas y menos vulnerables".* Todo

ello, no sólo da tranquilidad a las personas que cuentan con este dispositivo en sus hogares, sino también a su entorno y familiares, que saben que fomentan la autonomía de quienes desean seguir viviendo en sus hogares sin cuidados externos (con los beneficios en salud que esto conlleva), sin dejar de tener la compañía y la ayuda inmediata que llega mediante 'el botón rojo'. La teleasistencia móvil, además, acompaña a sus usuarios y usuarias también fuera de casa, para que sean independientes y puedan realizar sus rutinas con tranquilidad y seguridad.

## ¿Cómo funciona la Teleasistencia?

En función de la persona y sus necesidades, se puede recurrir a un tipo de Teleasistencia, u otra; no obstante, Cruz Roja dispone de cuatro grandes bloques en constante desarrollo: el autocuidado y prevención de 'Cuidate+', el servicio de localización 'LoPe', la 'Teleasistencia domiciliaria', y la 'Teleasistencia móvil: +Independencia'. Además, existe el servicio de aplicación móvil pensado para quienes, ante una emergencia, quieren contar con ayuda inmediata y localización con sólo hacer clic.

En todos ellos, la base fundamental es la misma: **existe un pulsador que conecta directamente a la persona, desde cualquier estancia de la vivienda, con el personal de Cruz Roja. Puede llevarse colgado o en la muñeca, e incluso puede mojarse. En caso de emergencia, profesionales autorizados acceden al domicilio agilizando la atención y minimizando los daños.** Además, es un servicio de compañía las 24 horas del día, los 365 días del año, e incluye contacto continuado, seguimiento, localización geográfica, recordatorio de medicación o citas médicas, unidad móvil e incluso custodia de llaves.

Tanto la tecnología utilizada, como el servicio que se presta están sujetas a normas UNE y auditorias, que buscan asegurar que cuando se necesite todo funcione. Cuando una persona que tiene la necesidad del servicio o un familiar necesita que Cruz Roja este ahí, es algo a lo que se presta especial atención en cualquier tecnología nueva para, llegado el caso, sacarle provecho sin correr riesgos derivados de un fallo de operatividad; en este sentido, la exigencia a la hora de adoptar cualquier cambio o nueva implantación es una máxima, algo que diferencia a la Teleasistencia de Cruz Roja de cualquier otro servicio homónimo del mercado, que puede incumplir estas condiciones.

La página [web de Teleasistencia de Cruz Roja](#) cuenta desde hace unas semanas con una versión accesible que permite a las personas ciegas, sordas o con dificultades visuales o auditivas acceder a toda la información del servicio.

## La innovación tecnológica en medio de una pandemia

La pandemia desencadenó una serie de retos para las personas mayores, como poder acceder a información de calidad y adaptada. Las dificultades de contacto con el exterior (el contacto con familia y amistades, o actividades de la vida cotidiana como hacer la compra) y la distancia con el mundo digital como primera alternativa fueron dos de las barreras que Cruz Roja se propuso cerrar con urgencia. Para las personas mayores se desplegaron proyectos específicos como la virtualización del seguimiento mediante el Centro de Contacto y su servicio multicanal, la habilitación de una línea 900 para el apoyo psicológico, la adaptación del servicio de teleasistencia -incorporando en tiempo record termómetros digitales o pulsioxímetros inalámbricos para hacer el seguimiento de personas convalecientes y reducir el riesgo de contagio-, elaboración de guías y contenidos adaptados (desde el COVID, a cómo ayudar a una persona de tu vecindario, o configurar un Smartphone con acceso a Whatsapp).

Del mismo modo, no se dejó a un lado la mejora de las capacidades de Cruz Roja mediante la innovación habilitando un espacio de Open Data accesible a todo el mundo, o haciendo una inmersión en la tecnología de los asistentes de voz con la creación una skill específica sobre el COVID con contenidos adaptados para las personas mayores.

### **Sobre Cruz Roja**

Cruz Roja representa el mayor movimiento humanitario, ciudadano e independiente del mundo. Lleva 157 años colaborando con entidades públicas y privadas para que la humanidad y la dignidad llegue a todas las personas en cualquier lugar y en todo momento y circunstancias.

En España, Cruz Roja cuenta con más de 250.000 personas voluntarias y más de 1.400 puntos de atención en todo el territorio, que permiten atender anualmente a más de 4 millones de personas en todo el país, de las que más de 1,7 millones son atendidas desde programas sociales. Todo ello con el apoyo de cerca de 1,4 millones de socios, empresas y aliados en todos los sectores de la sociedad.

Además de su actividad habitual con las personas vulnerables, al declararse la pandemia, puso en marcha el Plan Cruz Roja RESPONDE frente al COVID-19, un plan integral de actuación en todas sus áreas: Socorros, Salud, Inclusión Social, Educación, Empleo y Medioambiente, con el que ya ha llegado a más de 4, 4 millones de personas a través de más de 21 millones de respuestas, en lo que está siendo la mayor movilización de recursos, capacidades y personas de su historia.

Cruz Roja Española pertenece al Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja presente en 192 países. Actuando siempre bajo sus siete Principios Fundamentales: Humanidad, Imparcialidad, Neutralidad, Independencia, Carácter Voluntario, Unidad y Universalidad.