

## **La teleasistencia domiciliaria al cuidado de las personas mayores durante el confinamiento y la desescalada**

**Atenzia ha incrementado un 44% las llamadas de seguimiento y aplica protocolos específicos para la atención a sus usuarios. Durante el confinamiento los usuarios realizaron más llamadas de emergencia, pero especialmente aumentaron aquellas en las que solo buscaban entablar conversación**

El 21 de junio finalizaba el estado de alarma con motivo de la alerta sanitaria producida por la COVID19 y con ella el confinamiento. Se ponía entonces fin a más de tres meses de cuarentena en la que los mayores de 65 años y las personas dependientes han sido los grupos más vulnerables. La teleasistencia domiciliaria se ha convertido así en un servicio esencial para la atención y la compañía de estos colectivos.

Desde la aplicación del estado de alarma el servicio de teleasistencia vio crecer día tras día las llamadas de sus usuarios. Concretamente, las llamadas de emergencia se incrementaron en un 15,6% de febrero a marzo. “el miedo, las dudas y el aislamiento social ha sido lo más difícil de afrontar”, explica Benigno Lacort, consejero delegado de Atenzia. La entidad es una de las líderes del sector con más de 25 años de experiencia y 140.000 usuarios.

Por este motivo la organización diseñó protocolos específicos para la atención de usuarios durante esta situación con un nuevo plan de llamadas de seguimiento y el empleo de Equipos de Protección Individual (EPI) para los traslados a los domicilios de los usuarios. De esta forma, reforzó su servicio incrementando un 44% el número de llamadas de seguimiento realizadas a los usuarios, con especial atención a aquellos que viven solos. Asimismo, y con el objetivo de realizar un seguimiento de cada uno de sus usuarios, Atenzia también hizo un seguimiento especial, individual y personalizado, a aquellos diagnosticados o con síntomas de COVID19.

También las 7.000 llamadas diarias de seguimiento que la organización realizaba de media en febrero se incrementaron hasta un total de 10.300 llamadas diarias registradas de media durante el mes de abril. En estas llamadas las dudas de los usuarios eran variadas: “desde qué precauciones tomar al ir a la compra, cómo conseguir mascarillas o alimentos o cómo actuar si viven con hijos que han de salir a trabajar”, resumen desde Atenzia.

El servicio está dirigido a la población en general, siendo la mayoría de los usuarios personas mayores de 65 años. Y es que es en este espectro de edad donde la llamada soledad no deseada se agudiza. De los 4,7 millones de personas que viven solas en nuestro país, dos millones son mayores de 65 años.

“En muchas ocasiones no accionan el pulsador porque hayan tenido un accidente sino simplemente

por la necesidad de hablar, para asegurarse de que hay alguien al otro lado”, explica el consejero delegado de Atenzia. Una situación conmovedora que durante el periodo de cuarentena se agudizó porque a esta soledad se le añadió el aislamiento social.

Las cifras así lo confirman. Las llamadas de usuarios que solo buscaban entablar conversación aumentaron un 39,4% de febrero a marzo. “Estas llamadas denotan soledad y ganas de conversar y su aumento está relacionado con el aislamiento forzoso al que se han visto sometidos los mayores”,

Porque el confinamiento nos ha impedido seguir nuestra rutina y relacionarnos, algo especialmente complicado para aquellas personas que viven solas. “Hemos sido su nexo con el exterior y durante esta situación más que nunca lo hemos comprobado”, concluye Lacort.

Casi cinco millones de personas viven solas en España

Según la última Encuesta Continua de Hogares elaborada por el Instituto Nacional de Estadística (INE), en España hay casi cinco millones de hogares unipersonales. Una cifra elevada que pone de manifiesto la importancia de la teleasistencia domiciliaria también para este colectivo; especialmente durante el confinamiento.

Y es que a pesar de la idea extendida de que este tipo de servicio es para personas mayores, lo cierto es que detrás de este servicio existe mucho más. La teleasistencia domiciliaria es una garantía en el día a día no solo para personas mayores, dependientes, embarazadas o pacientes convalecientes o crónicos sino para todas aquellas personas que viven solas y quieren tener la seguridad de contar con la atención que precisan ante una emergencia.

“Con la teleasistencia domiciliaria ofrecemos tranquilidad ante cualquier accidente doméstico, pero también compañía y apoyo, algo especialmente necesario en estas circunstancias”, prosigue Lacort. El servicio consiste en un dispositivo fijo y un pulsador móvil que se puede accionar desde cualquier lugar de la casa, incluso desde la ducha. Con solo pulsarlo, el usuario entra en contacto con el Centro de Atención, disponible las 24 horas del día y los 365 días del año.

Su funcionamiento es simple; ante cualquier emergencia o necesidad, el usuario pulsa el dispositivo y uno de los profesionales del Centro de Atención procederá a atenderle, llamando a las personas de contacto y/o a los servicios de emergencia en caso de ser necesario. “Le damos la seguridad de que pase lo que pase, hay alguien al otro lado que le atenderá”, finaliza Lacort.

Sobre Atenzia

Atenzia es una empresa especializada en el ámbito social y de la salud, con 25 años de experiencia en servicios de teleasistencia, tanto a nivel público como privado. La actividad de Atenzia se centra en la gestión de programas de prevención y atención permanente que incluyen atención de emergencias, apoyo psicosocial, promoción de hábitos saludables, adherencia terapéutica y monitorización de constantes vitales. Atenzia cuenta con 13 centros territoriales que dan cobertura a nivel nacional y atienden a más de 140.000 clientes.

Vídeos del servicio a disposición de los medios y más información contactando con ellos en:

Noemi Portela. Dpto. Comunicación Atenzia  
nportela@atenzia.com " 915 632 289

**Datos de contacto:**

Noemi Portela  
915 632 289

Nota de prensa publicada en: [Madrid](#)

Categorías: [Nacional](#) [Medicina](#) [Sociedad](#) [Madrid](#) [Valencia](#) [Balears](#) [Aragón](#) [Castilla y León](#) [Personas Mayores](#)

---

**NotasdePrensa**

<https://www.notasdeprensa.es>