

Soluciones TIC a la Ley de Dependencia

Las nuevas tecnologías se han revelado como un instrumento muy eficaz para mejorar la situación de las personas dependientes y de sus familias. Aumentar su calidad de vida y rompen barreras que, hasta ahora, les impedían acceder en igualdad de oportunidades a muchos servicios. El Imserso, las comunidades de Extremadura, La Rioja, Navarra, Aragón y Valencia, las diputaciones de Barcelona y Vizcaya, y el Ayuntamiento de Madrid explican sus actuaciones en este ámbito. *Por Javier Labiano.*

LOS artículos 37 y 38 de la ley de Dependencia establecieron la creación de un sistema que garantice la disponibilidad de la información, la comunicación recíproca entre las Administraciones, la compatibilidad con los sistemas que utilicen éstas y la posibilidad de realizar estadísticas. Pues bien, el Sistema de Información del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SISAAD), del Imserso, permite a las comunidades autónomas realizar la gestión asociada a la implantación de esta ley.

Por otra parte, el Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (CEAPAT) se ha configurado como un lugar de referencia para la información y el asesoramiento en temas de accesibilidad, así como para el diseño de productos de apoyo, que pone un especial énfasis en las tecnologías de la comunicación e información. El CEAPAT depende del Imserso, dentro del Ministerio de Sanidad y Política Social.

Pero, sin lugar a dudas, la herramienta que todas las comunidades están desarrollando, en mayor o menor medida, es la teleasistencia. En Extremadura, el modelo que se persigue va más allá del actual servicio domiciliario, ya que pretende incorporar un sistema de teleatención móvil y localización, que amplía sus potencialidades a todas las personas que, pese a su situación de dependencia, desarrollen parte

de su actividad fuera del domicilio.

En La Rioja, utilizan el sistema Protecniarioja para la gestión y la información. Y, además, cuentan con diferentes aplicaciones CEX, gestor corporativo de procedimientos del Gobierno autonómico, para los recursos relacionados con el catálogo de la Ley 39/2006.

La Agencia Navarra para la Dependencia dispone de un sistema de información único e integrado, accesible a través de diferentes herramientas, que permite el desarrollo de trámites y procedimientos (gestión de expedientes, pagos, cobros, resoluciones, recursos, cuadro de mando, estadísticas, etc.) con agilidad y concisión. Este sistema recibe el nombre de SIPPS.

El Departamento de Servicios Sociales y Familia del Gobierno de Aragón ha firmado el convenio Tecnodiscap y ha impulsado la creación del Centro Aragonés de Investigación Tecnológica Asistiva. Éste servirá para la investigación y el desarrollo de nuevas tecnologías que ayuden a las personas en situación de dependencia a aumentar su autonomía y calidad de vida en sus entornos habituales.

Los responsables de la Consejería de Bienestar Social de la Generalitat Valenciana también son conscientes de que las TIC pueden convertirse en un importante aliado de las personas dependientes y de sus familias. Por eso, han impulsado, además de la teleasistencia, los portales de

información y el Sistema de Información de Dependencia. Además, han desarrollado procedimientos informáticos sobre aplicaciones corporativas que gestionen prestaciones sociales de forma rápida y eficaz, algo que ya se estaba realizando pero que han querido mejorar mediante la revisión de parte del software. Además, están ultimando el archivo y la digitalización de documentación escaneada en relación a los expedientes de la Ley de Dependencia, que permitirá consultar en línea información relacionada con ellos.

La Diputación de Barcelona también está haciendo un esfuerzo de modernización constante del servicio de teleasistencia con la utilización de nuevas tecnologías y el desarrollo de servicios periféricos, como detectores de humo, de gas, de monóxido de carbono y de pasividad. Además, desde el año 2002, lleva a cabo un proyecto de fomento de acceso de las tecnologías de la información y la comunicación a las personas mayores, denominado *¿Y tú por qué no?*

En la Diputación de Vizcaya, los tres ámbitos más importantes en los que se están aplicando las TIC son los siguientes: el servicio de teleasistencia; los productos de apoyo a personas en situación de dependencia o con movilidad reducida; y el transporte a través de los dos medios en los que participa (el Bizkaibus y el Metro).

Finalmente, el Ayuntamiento de Madrid está apoyando la investigación y el desarrollo de nuevos productos tecnológicos relacionados con la teleasistencia, como dispensadores de medicación y dispositivos de alarma más sencillos y cómodos. Además, insta a las entidades prestadoras de sus servicios a que utilicen las nuevas tecnologías para ello, por ejemplo, dotando a los trabajadores de PDAs o teléfonos móviles que faciliten las comunicaciones y la recogida de datos.

SISAAD-IMSERO

Javier Ballesteros Navarro. Director del Área de Informática. SISAAD. IMSERSO. Ministerio de Sanidad y Política Social.

El SISAAD permite a las comunidades autónomas realizar la gestión asociada a la implantación de la ley de Dependencia.

El SISAAD, Sistema de Información del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, permite a las comunidades autónomas y a las direcciones territoriales de Ceuta y Melilla realizar la gestión asociada a la implantación de la ley de Dependencia. Así lo explica el director del Área de Informática del SISAAD del IMSERSO, del Ministerio de Sanidad y Política Social, Javier Ballesteros Navarro.

 Imserso Instituto de Mayores y Servicios Sociales	
Direcciones Contacto Accesibilidad Descargas	IMSERSO EN LÍNEA AUTONOMÍA PERSONAL Y DEPENDENCIA
El Imserso Autonomía Personal y Dependencia Envejecimiento Activo Otros Programas I+D+i y Estudios Documentación Formación Internacional Prestaciones y Subvenciones Centros Estadísticas Normativas Más Información	SISTEMA PARA LA AUTONOMÍA Y ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA (SAAD)  <p>La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia (Ley de Dependencia), crea un nuevo derecho subjetivo de ciudadanía en el Estado español: el derecho de las personas que no pueden valerse por sí mismas, en particular, personas mayores y personas con discapacidad, a recibir la atención necesaria por parte de los poderes públicos.</p> <p>Asimismo la Ley crea el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD) que, sustentado en el respeto al marco competencial establecido constitucional y estatutariamente, sirve de cauce para la colaboración y participación de todas las Administraciones Públicas intervinientes y para la optimización de los recursos públicos y privados disponibles.</p> <p>Además de la información que la personas interesadas puedan demandar de los servicios sociales correspondientes, el Ministerio de Sanidad y Política Social dispone de dos canales específicos de atención:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El teléfono gratuito de información general sobre la Ley de Dependencia 900 40 60 80 • La página web http://www.saad.mtas.es <p>Volver al índice</p>

Página web del SISAAD.

Ballesteros apunta que, de esta forma, se materializa el cumplimiento de los artículos 37 y 38 de la ley, en la que se establece la creación de un sistema que garantice la disponibilidad de la información, la comunicación recíproca entre las Administraciones, la compatibilidad con los sistemas que utilicen éstas y la posibilidad de realizar estadísticas.

Actualmente, la arquitectura que comprende la ley de Dependencia en materia tecnológica está constituida, principalmente, por cuatro ámbitos (producción, formación, test y desarrollo) que se distribuyen físicamente por diversos puntos del país. "Proveen, indica, servicios tanto para la realización del trabajo diario, que se asocian directamente a los configurados bajo el alcance Siebel Server CRM Public Sector, como para el análisis de información histórica y estadística, que se relacionan directamente con Siebel Analytics. Éstos, a su vez, están compuestos y configurados primeramente sobre tecnologías pSeries 570 y 550 IBM AIX y Microsoft Windows Server".

El gestor de base de datos es Oracle, y las comunicaciones utilizan vlan de control y gestión, así como conexiones vpn para los usuarios del sistema. "Los datos se consolidan de forma sincrónica en los CPD de producción y respaldo, mediante líneas DWDM". Las empresas que colaboran en el proyecto son: "Accenture, como desarrolladora e integradora del SI; IBM en servidores; Oracle y Siebel en software; Telefónica y Macrolan en internet; Correos y Telecom en línea dwdm; y Fujitsu y Tablet pc para usuarios".

Javier Ballesteros destaca que el SISAAD es la herramienta tecnológica que permite realizar la gestión de la ley. "Esto le asegura al ciudadano que los criterios utilizados, como puede ser el baremo de valoración, son únicos a nivel del Estado. Y, bajo este aspecto, realiza un papel democratizador". "Los otros componentes del sistema, es decir, organizaciones y usuarios que emplean la herramienta tecnológica, caen en el ámbito de las comunidades autónomas".

CEAPAT

Cristina Rodríguez-Porrero Miret. Directora del Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (CEAPAT).

El CEAPAT se ha configurado como un lugar de referencia en temas de accesibilidad y en el diseño de productos de apoyo, con especial énfasis en las TIC.

El Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (CEAPAT) es un lugar de referencia para la información y el asesoramiento en temas de accesibilidad, así como para el diseño de productos de apoyo, que pone un especial énfasis en las tecnologías de la comunicación e información. Depende del IMSERSO, dentro del Ministerio de Sanidad y Política Social.

La directora del centro, Cristina Rodríguez-Porrero Miret, explica que cuentan con un catálogo en la web y con una exposición permanente en las sedes de Madrid, Sala-



Cristina Rodríguez (CEAPAT).

manca, Cádiz y Logroño. "El equipo interprofesional del CEAPAT (ingenieros, arquitectos, documentalistas, terapeutas ocupacionales, logopedas, etc.) asesora, informa y promociona las tecnologías "para que lleguen al mayor número de personas y sean útiles y efectivas a la hora de facilitar la autonomía, la comunicación y la participación social".

Según Rodríguez-Porrero, el CEAPAT está aplicando las TIC en diversos ámbitos, entre los que cita algunos ejemplos. "Las aplicaciones y los desarrollos domóticos y de inteligencia ambiental; la teleasistencia móvil y con servicios añadidos; la accesibilidad y usabilidad de páginas web; los sistemas audiovisuales accesibles; los desarrollos software y hardware para juegos electrónicos accesibles y programas de rehabilitación; los dispositivos móviles diseñados para todos; la TDT accesible; y todo lo relacionado con el acceso y el uso de la informática con criterios de accesibilidad".

La directora asegura que trabajan "con todas las tecnologías implicadas y con un gran número de empresas", ya que, "cada vez más, existe un interés por parte de las compañías para desarrollar y fomentar tecnologías, productos y servicios útiles para personas de todas las edades y diversidades funcionales".

A su juicio, los beneficios que aportan las TIC para estar comunicados y atendidos permanente suponen una enorme ventaja, siempre complementaria a la presencia física y a las relaciones personales, y

como apoyo a ello. "La organización de la sanidad, la evaluación de la situación de salud, las pensiones, los apoyos sociales, la cultura, la participación social, se ve claramente facilitada por los desarrollos informáticos y de la comunicación".

Añade que "la seguridad, la independencia y la localización deben facilitar la participación social, el poder salir y entrar de nuestros entornos y permanecer en ellos sin necesidad de institucionalizaciones como único recurso". En el ámbito residencial, las TIC "ayudan a expandir los servicios y a flexibilizar y personalizar los apoyos".

Rodríguez-Porrero concluye que los productos, las tecnologías y los servicios deben estar diseñados para la diversidad de edades y de situaciones. "Los usuarios deben ser consultados y tenidos en cuenta a la hora de desarrollarlos". "También se debe difundir más y mejor lo que existe, para que pueda ser utilizado y aprovechado, ya que a veces no sabemos las ventajas cercanas que tenemos".

JUNTA DE EXTREMADURA

Juan Carlos Campón Durán. Director Gerente del Servicio Extremeño de Promoción de la Autonomía y Atención a la Dependencia. Consejería de Sanidad y Dependencia.

Extremadura ha incorporado un modelo de teleatención móvil y localización, que amplía el servicio a los dependientes que desarrollen parte de su actividad fuera del domicilio.

En Extremadura, las TIC aplicadas a personas con dependencia son un ámbito que está en desarrollo. Juan Carlos Campón Durán, Director Gerente del Servicio Extremeño de Promoción de la Autonomía y Atención a la Dependencia (SEPAD), de la Consejería de Sanidad y Dependencia de la Junta, explica que las nuevas tecnologías "pueden atenuar, y de hecho lo hacen, los grados de dependencia de las personas que se encuentran en esta

Dependencia

↪ situación o con riesgo de incurrir en ella".

Además, el director destaca que contribuyen a mejorar o mantener durante el mayor tiempo posible la autonomía personal y la vida independiente. En este ámbito, explica que el SEPAD, junto con Telefónica España y Cruz Roja, ha desarrollado un programa de actuación muy concreto que toca aspectos avanzados de teleasistencia socio-sanitaria.

Por otra parte, las nuevas tecnologías también son aplicadas en el procedimiento que la Ley 39/2006 define para reconocer la situación de dependencia de las personas que así lo soliciten. "Uno de los avances en este sentido es el registro de la información que realizan los profesionales que valoran a domicilio la situación de dependencia. Éstos disponen de una tablet-PC que permite descargar a un servidor central los datos del usuario recogidos en el mismo domicilio".

Campón detalla cómo están utilizando las TIC para mejorar los servicios. "Es un ámbito que está comenzando a desarrollarse y a estar disponible para el ciudadano en situación de dependencia. En Extremadura, hemos apostado fuerte por este sector, sobre todo en lo relacionado con servicios de teleasistencia avanzada, lo que se podría denominar teleatención socio-sanitaria". "Permite al ciudadano contar en su medio con un servicio social y sanitario primario que potencia la autonomía de la persona dependiente en su domicilio; y que aumenta la calidad de vida y reduce las necesidades de otros servicios como camas hospitalarias, centros residenciales, visitas a los centros de salud..."

Según Campón, el sistema de teleasistencia avanzada que se persigue va más allá de la actual teleasistencia domiciliaria. "Nuestro modelo incorpora un sistema de teleatención móvil y localización, que amplía el servicio a todas las personas que, pese a su situación de dependencia, desarrollen parte de su actividad fuera del domicilio". "Salir a estudiar, a comprar, a hacer

excursiones, viajes, visitas al médico, paseos y otras actividades de ocio son acciones que se realizan fuera de casa y que también pueden necesitar de un sistema de teleatención en caso de emergencia".

El Proyecto de Teleasistencia Avanzada se basa en la gestión de casos. "Se atiende a cada persona en situación de dependencia adaptando el servicio a sus necesidades reales. Esto nos lleva a que existirán distintos componentes y dispositivos tecnológicos que facilitarán la atención, dando lugar a distintas modalidades".

Los usuarios dispondrán de diferentes dispositivos en sus domicilios que permitirán la detección de las diferentes situaciones de alarma o bien la comunicación entre el usuario y el centro de atención.

La tecnología de que disponen consiste en un terminal fijo; un mando a distancia (colgante o pulsera) y de fácil uso, que lanza una alarma al terminal de teleatención; una videoconferencia, con banda ancha conectada a la TV para ver por vídeo al operador; y un detector de movilidad que permite detectar el movimiento dentro de su zona de cobertura. "Envía una señal de radio al terminal, que tiene programado un tiempo configurable de espera. Si, superado éste, no recibe la señal, remite una alarma diferenciada al centro de atención".

También se cuenta con un sensor de apertura y cierre de frigorífico/microondas, que detecta la inactividad del usuario en un tiempo programable. Así como detectores ópticos de humo y gas. "En caso de detección, el dispositivo emite una señal visual y acústica para alertar al usuario y, a su vez, señala la situación de emergencia al terminal de teleatención, que envía una alarma diferenciada".

Otras tecnologías se centran en dispositivos inalámbricos de telemedicina, como el tensiómetro, el pulsioxímetro y el glucómetro básica, que envían datos a la central de teleatención. Por su parte, el registrador electrocardiograma es "un dispositivo que registra la función cardíaca y que analiza el ECG



J.C. Campón (Extremadura).

registrado de forma automática en busca de eventos ritmológicos (fibrilación, taquicardia, bradicardia, arritmias absolutas y pausas).

Finalmente, existen dispositivos de movilidad que incorporan tecnología GPS y GSM, permitiendo la localización geográfica automática del usuario. "Además, transmite los datos de localización en cada llamada de emergencia que se realice al centro de atención".

Otro aspecto importante es la creación de un motor de integración de sistemas de información en el SEPAD. "La información es un elemento clave en cualquier organización y, más que la información, la accesibilidad que se pueda tener a ella. De este modo, multitud de bases de datos pueden entorpecernos más el trabajo que ayudarnos si no conseguimos integrar esa información de la manera más adecuada y accesible. Por ello, nos planteamos hace 10 meses poder interrelacionar la información de la organización".

LA RIOJA

José Manuel Cabañero Bacaicoa. Secretario General Técnico. Consejería de Servicios Sociales.

La Rioja ha creado una serie de aplicaciones informáticas y dispositivos que utiliza en la generación de información, comunicación y coordinación, tanto interna como externa.

En La Rioja, la gestión habitual de cualquier asunto de servicios sociales, incluida la dependencia, se beneficia de una serie de aplicaciones informáticas y dispositivos que, con carácter general, se integran en

la dinámica de trabajo. José Manuel Cabañero Bacaicoa, secretario general Técnico de la Consejería de Servicios Sociales, indica que estas aplicaciones se utilizan en la gestión de diversos recursos, en la generación de información y en la comunicación y coordinación, tanto interna como externa.

En el primer nivel de los servicios sociales, "se utiliza el sistema Protecnarioja para gestión e información". En el segundo, se cuenta con "diferentes aplicaciones CEX, gestor corporativo de procedimientos del Gobierno de La Rioja, para los recursos relacionados con el catálogo de la Ley 39/2006". Finalmente, para la valoración y acreditación del grado y nivel de dependencia, cita junto con la comunicación la estadística al SISAAD.

Según Cabañero, el rápido avance de la tecnología y los beneficios que ésta comporta obligan a incorporar las TIC en los diferentes servicios que se prestan a los ciudadanos. "Es indudable la necesidad de promover esa innovación tecnológica en los servicios que se destinan a la atención de la dependencia, con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas dentro de un entorno".

Sin perjuicio de que esta innovación se produce en todos los ámbitos, destaca el de teleasistencia, "que pretende favorecer la permanencia de la persona dependiente en su entorno familiar y social proporcionando, a través de la línea telefónica y de un equipamiento de comunicaciones e informático específico, una serie de atenciones personalizadas que mejoren sus condiciones de seguridad y compañía en la vida cotidiana, potenciando su independencia y su autonomía personal y permitiendo, en su caso, detectar, prevenir e intervenir en posibles situaciones de riesgo".

Cabañero se refiere más en concreto a los últimos avances. "La aplicación Protecnarioja permite capturar la información y realizar el seguimiento sobre la solicitud de valoración, al grado y nivel asignado, la participación técnica del profesional del trabajo social en ↪

Dependencia

la elaboración del PIA, los recursos del catálogo de la Ley 39/2006 y, además, gestionar el detalle de los servicios de atención domiciliaria, diferenciando cuáles se incluyen en el marco de la ley".

Las aplicaciones CEX hacen posible la gestión de determinados recursos del catálogo de la Ley 39/2006, como residencias, centros de día y prestaciones económicas. En este sentido, "la utilización de estas herramientas agiliza la gestión y reduce los tiempos de espera". La Rioja utiliza la herramienta de ámbito nacional SISAAD "tanto para facilitar como para recabar información estadística, y para gestionar la valoración de la situación de dependencia y la acreditación del grado y nivel".

En el caso concreto del servicio de teleasistencia, esta comunidad autónoma quiere poner en marcha "un ambicioso proyecto en el que se pretenden incorporar todos los avances tecnológicos y mejoras que en este campo hayan ido implantándose". El objetivo es proporcionar un servicio de teleasistencia fija prestado dentro del domicilio a través de un dispositivo o terminal de telefonía fijo, que podrá llevar asociados, en función de la situación personal, familiar y social, una serie de dispositivos periféricos.

Entre éstos se encuentran: un aparato adaptado a deficiencias sensoriales; un detector de movilidad/pasividad; un detector de caídas; unos sensores de ocupación cama/sillón y otros de apertura del frigorífico/microondas, un dispensador de medicación; un detector de humo/fuego y otro de gas/monóxido de carbono; así como un sensor de temperatura y otro de inundaciones.

Por otra parte, un servicio de teleasistencia móvil "será prestado mediante terminales de telefonía adaptados tecnológicamente para su uso por personas mayores y/o con determinadas discapacidades. "Adicionalmente, cuentan con un sistema de telelocalización, así como con dispositivos que permitan la emisión de alarmas y la localización".

Web de los Servicios Sociales de La Rioja.

Además, se contará con un software de gestión que permita "la identificación inmediata del usuario y todo su historial; la gestión remota del terminal; la visualización de la cartografía de zonas, en el caso de teleasistencia móvil; el acceso a los protocolos de actuación; el sistema de programación de agenda con alertas; y el sistema de codificación y clasificación de llamadas y actuaciones".

Cabañero indica que, en lo que se refiere al sistema Protecniarioja, estamos hablando fundamentalmente de tecnologías web. "Las entidades y empresas relacionadas son Accenture (SISAAD), Virtual Desk (Protecniarioja) y la Agencia del Conocimiento y la Tecnología del Gobierno de La Rioja (aplicaciones CEX y soporte e infraestructuras de todo el sistema)".

"Toda la tecnología que, en materia de teleasistencia y telelocalización de personas, se oferta en el mercado se ha tratado de incorporar a la teleasistencia, con el fin de prestar un servicio moderno, ágil y de calidad". Actualmente, el servicio se encuentra en proceso licitación pública.

GOBIERNO DE NAVARRA

Begoña Rodríguez Marcos. Directora Gerente de la Agencia Navarra para la Dependencia.

La Agencia Navarra para la Dependencia dispone de SIPPSS, una base de datos que contiene toda la información acerca de expedientes, valoraciones, planes de atención, cobros y pagos.



Begoña Rodríguez (Navarra).

SIPPSS es una base de datos que contiene toda la información acerca de los expedientes de las personas beneficiarias de prestaciones, como las valoraciones, los planes individuales de atención, cobros, pagos, etc. "A esta información se puede acceder a través de varias herramientas: la página web (en VB.Net 2005), la página de los Servicios Sociales de Base y el aplicativo con el mismo nombre (SIPSS, en Visual Basic)". Recientemente, "al integrarse en Asuntos Sociales la temática de Dependencia, esta base de datos se amplió y la nueva información se integró en ella, sin necesidad de crear un nuevo sistema".

Rodríguez explica que, en el ámbito de desarrollo de los sistemas de información de la Agencia, destacan otros proyectos, finalizados o en proceso de realización. Entre ellos, se encuentra la generación automática del Plan Individual de Atención (PIA) en los Servicios Sociales de Base, en el que se informa de las prestaciones a las que el usuario tiene derecho.

Estas prestaciones vienen acompañadas de una cuantificación económica obtenida a través de la valoración previamente realizada al usuario. "De este modo, la persona dependiente o sus representantes acuden al Servicio Social de Base, donde se les informa de las posibles opciones de prestaciones a las que tienen acceso, entre las que el usuario deberá elegir las que más se adecúen a sus necesidades".

Otro proyecto es la implementación de un *call center* (accede a la BD SIPPSS), a través del cual se informa a los usuarios de la situación actual de su expediente, pagos, etc. "Además, al tener la posibilidad de determinar el punto en que

Dependencia

de Zaragoza, en dos pisos también ubicados en esta ciudad.

Por otra parte, desde el Departamento de Servicios Sociales y Familia explican también que se está desarrollando un portal de e-learning para los cuidadores. "Esto les permitirá tener formación continuada, que complemente los cursos presenciales que han comenzado esta semana". "Los alumnos, apuntan, tendrán así acceso a los materiales, podrán hacer consultas y participar en foros con otros cuidadores.

GENERALITAT VALENCIANA

Angélica Such. Consejera de Bienestar Social.

La teleasistencia, los portales de información y el Sistema de Información de Dependencia son las principales actuaciones de la Generalitat Valenciana.

La Consejera de Bienestar Social de la Generalitat Valenciana, Angélica Such, es consciente de que las nuevas tecnologías pueden convertirse en un importante aliado de las personas dependientes y de sus familias. "Rompen muchas de las barreras que impiden a este colectivo beneficiarse en igualdad de oportunidades de muchos de los servicios de la sociedad actual, mejorando su calidad de vida y brindándoles nuevas oportunidades en el terreno personal y profesional".

Como recuerda Such, el objetivo de la Ley de Dependencia es tratar de promocionar la autonomía personal y potenciar las capacidades de las personas dependientes. "Las nuevas tecnologías son un buen vehículo para conseguirlo, porque facilitan la comunicación, el acceso y el proceso de la información, el desarrollo cognitivo, la adaptación y la autonomía ante el entorno, la posibilidad de descubrir nuevas formas de ocio y de disponer de un instrumento más de trabajo para actividades laborales".

Así, asegura que el uso de las tecnologías de la información y las



Angélica Such (C.Valenciana).

comunicaciones permite "una mejora sin precedentes en el acceso a la información desde cualquier ubicación y a través de cualquier dispositivo. Se trata, en definitiva, de hacerles la vida más fácil a las personas con dependencia".

En este contexto, la teleasistencia, los portales de información y el Sistema de Información de Dependencia son algunas actuaciones que están llevando a cabo desde la Generalitat Valenciana. "La teleasistencia, explica la consejera, es uno de los servicios incluidos en la Ley de Dependencia, dentro de los que denominamos de atención domiciliaria. Lo consideramos un recurso esencial para facilitar la permanencia de la personas el máximo tiempo posible en su entorno familiar".

A través de la línea telefónica, y con un equipamiento de comunicación e informático específico, "permite a los usuarios, con solo pulsar un botón que llevan consigo mientras están en su domicilio, entrar en contacto verbal "manos libres", las 24 horas del día y los 365 días del año, con un centro de Atención Permanente". Estos centros están atendidos por personal específicamente preparado para dar respuesta adecuada a la crisis presentada o a la demanda planteada por el usuario, bien por sí mismo, o movilizándolo otros recursos humanos o materiales propios del usuario o existentes en la comunidad.

Respecto a las aplicaciones informáticas, Such indica que su objetivo ha sido crear un instrumento que permita acceder de forma rápida y ordenada a una cantidad de información relacionada con la dependencia. "Para ello, estamos implantando el Sistema de Información de Dependencias".

Han desarrollado procedimientos informáticos sobre aplicaciones corporativas de la Consellería de Bienestar Social "que gestionen prestaciones sociales de forma rápida y eficaz, algo que ya se estaba realizando pero que hemos querido mejorar mediante la revisión de parte del software". Además, "se está ultimando un archivo y la digitalización de documentación escaneada de los expedientes de la Ley de Dependencia, que permitirá consultar en línea información relacionada".

Por otro lado, disponen del portal propio de la Generalitat Valenciana, el de la Consellería de Bienestar Social y el portal específico que pusieron en marcha sobre la dependencia *Todo lo que necesitas.com*. "Con ellos, tratamos de acercar más la información al ciudadano y a los profesionales, en especial la relacionada con el Modelo Valenciano de Atención a las personas en situación de dependencia y los recursos necesarios para gestionar sus necesidades".

La aplicación del Sistema de Dependencia de la Comunidad Valenciana está siendo desarrollado por Indra, "con la que trabaja estrechamente el departamento de Informática de la consellería". No obstante, "otras empresas punteras en la aplicación tecnológica al ámbito sociosanitario u organismos de contrastada experiencia en el campo de la atención al enfermo, como Fonolar o Cruz Roja, colaboran en la implantación de servicios sociales como el de teleasistencia a personas dependientes".

La consejera de Bienestar Social insiste en que la era digital es una oportunidad para la integración. "Debemos garantizar que las personas dependientes puedan tener un acceso en igualdad de condiciones a los servicios de la sociedad de la información. Internet se ha convertido en una herramienta de información, formación y también de entretenimiento, de uso cada vez más extendido en la sociedad. La alternativa de acceso digital a servicios presenciales está cada vez más presente, y el acceso a ellos permite

a muchas personas superar importantes barreras".

DIPUTACIÓN DE BARCELONA

Montserrat Ballarín Espuña. Diputada de Bienestar Social.

La Diputación de Barcelona está modernizando la teleasistencia con el desarrollo de servicios periféricos, como detectores de humo, de gas, de monóxido de carbono y de pasividad.

Desde el área de Bienestar Social de la Diputación de Barcelona, se quiere fomentar que las TIC lleguen a las personas mayores y con discapacidades, para que sean un motor de desarrollo social y no un factor de desigualdad. La diputada de este ámbito, Montserrat Ballarín Espuña, señala que, por eso, han hecho una apuesta muy importante por el Servicio Local de Teleasistencia. Éste permite que "47.600 personas mayores y con discapacidad de la provincia de Barcelona puedan vivir en su domicilio con mayor tranquilidad y seguridad y, por lo tanto, con mayor autonomía".

Ballarín indica que están haciendo un esfuerzo de modernización constante del servicio de teleasistencia con la utilización de nuevas tecnologías y el desarrollo de servicios periféricos, como detectores de humo, de gas, de monóxido de carbono y de pasividad.

Por otro lado, desde el año 2002, llevan a cabo un proyecto de fomento de acceso de las tecnologías de la información y la comunicación a las personas mayores, denominado *¿Y tú por qué no?*

La diputada recuerda que, por motivos históricos, culturales y económicos, las personas mayores han tenido dificultades para acceder a las tecnologías de la información y la comunicación. "Esto nos lleva, en una sociedad del conocimiento, a un incremento de las desigualdades sociales y la exclusión social".

Pero añade que, "hoy, las TIC están empezando a superar barreras generacionales gracias a la voluntad y al esfuerzo de las personas

mayores y, también, a las entidades y administraciones que están haciendo posible su acceso a internet, un mundo de oportunidades, relaciones y redes sociales".

Con este objetivo, desde el área de Bienestar Social "dotamos de equipos informáticos con acceso a internet a los casales municipales de mayores y formamos a éstos para que, a su vez, puedan hacer de formadores de otras personas". De este modo, "los mayores no sólo son receptores pasivos del proyecto, sino que su implicación es básica para que pueda tener éxito".

Una vez facilitado el acceso a las TIC, se ha de dar un paso más y convertirlas en un elemento generador de proximidad y de relaciones sociales. "No sólo como pasatiempo, sino como espacio generador de conocimiento, de participación, de redes sociales y de capital social. Hemos de hablar de acceso cualitativo".

Intérpretes para sordos

A parte de estos programas, están desarrollando nuevos productos y revisando las actividades que ofrecen para valorar su posible mejora a través de las TIC. "Por ejemplo, con formación y actividades para personas mayores o cuidadoras on line". También con un nuevo proyecto, denominado Sightos. "Se trata de ofrecer el servicio de intérpretes para personas sordas on line, a través de una pantalla y webcam de un equipo PC. La persona informadora y el intérprete dialogan on line a través del micrófono y los altavoces o auriculares del equipo PC".

El proyecto se lleva a cabo en colaboración con Federación de Personas Sordas de Cataluña (Fesoca). "Aprovecha las TIC para romper barreras de comunicación y mejorar la accesibilidad comunicativa, y es la primera plataforma tecnológica de interpretación del lenguaje de signos, mediante videoconferencia basada en la red de internet". Se ofrecerá en breve en los servicios de atención al público de la Diputación de Barcelona y la red de bibliotecas.

Ballarín insiste en el uso de las TIC en el servicio de teleasistencia, que es el que presenta aplicaciones



M. Ballarín (Dip. Barcelona).

más desarrolladas. "Lo prestamos de forma externalizada y la encargada de gestionarlo es Sergesa".

El Centro de Atención del Servicio Local de Teleasistencia utiliza la aplicación informática PNC4 Vision, fabricada por Tunstall. "Permite convertir un call center en un centro de atención de teleasistencia, donde se reciben y realizan llamadas que proporcionan la atención requerida por parte de los usuarios".

Esta versión de PNC hace posible, además de una atención más ágil de las llamadas realizadas desde los equipos de teleasistencia, discriminar qué llamadas no deben ser atendidas por teleoperadores (cortes de luz, llamadas periódicas de seguridad, autochequeo, baterías bajas de equipo o pulsador vía radio, establecimiento de la luz...).

De esta forma, el sistema redirige este tipo de llamadas automáticamente al sistema para que puedan ser atendidas por servidores. "Por lo tanto, el PNC4 permite la conexión entre el domicilio de la persona y el Centro de Atención. Además, ofrece la garantía de que ninguna llamada será rehusada o se perderá, gracias a la atención y gestión de los protocolos de comunicación en sistema DTMF y TT92. Además, el sistema de central permite realizar una mejor gestión de llamadas de personas usuarias, especialmente en casos de emergencia".

El sistema visión dispone de un hardware y un software que facilitan a los profesionales del servicio consultar el expediente de cada domicilio en cualquier momento y, en especial, cuando se recibe o se realiza una llamada al domicilio para tener en ese momento la información necesaria para una correcta atención".

Los profesionales disponen de las herramientas para poder conectarse, en todo momento, a este sistema PNC4 desde cualquier domicilio y así poder consultar el expediente de cada usuario. "La conexión se realiza mediante un dispositivo blackberry, consultando el expediente en un formato web y mediante la conexión a un servidor remoto Terminal Server para los profesionales de coordinación de la zona que lo hacen mediante un ordenador portátil". Los servicios periféricos y GPS se desarrollan con las últimas tecnologías fabricadas por Tunstall y Grupo NEAT.

Según Ballarín, la incorporación de las TIC en los programas de atención a las personas con dependencia "incide significativamente en la calidad de vida de las personas mayores y con dependencia, puesto que favorece su autonomía, seguridad y accesibilidad social". A su vez, garantiza "una respuesta más ágil, permanente y flexible a las necesidades".

Por último, la diputada incide en que se está haciendo una apuesta por incorporar las TIC en los distintos programas de atención a las personas mayores y con dependencia. "Se trata de orientarlas al servicio de los colectivos más vulnerables y favorecer su autonomía e inclusión social. Asimismo, entendemos que su desarrollo sólo puede hacerse desde la implicación activa de las personas, es decir, desde su participación en el diseño de nuevos programas y en la mejora de los mismos".

DIPUTACIÓN DE VIZCAYA

Íñigo Pombo Ortiz de Artiñano. Director General para la Promoción de la Autonomía Personal.

La Diputación de Vizcaya aplica las TIC en teleasistencia, productos de apoyo a la movilidad y en transporte.

El objetivo de la Diputación Foral de Vizcaya en el ámbito de la dependencia es promover todos los servicios y recursos que ayuden a las personas mayores y a aquéllas



Íñigo Pombo (Dip. Vizcaya).

con discapacidad a seguir participando plenamente en la sociedad, permitiéndoles tener la vida más autónoma posible.

El director general para la Promoción de la Autonomía Personal de esta institución, Íñigo Pombo Ortiz de Artiñano, apunta que esto implica la existencia de una amplia cartera de servicios: "teleasistencias, ayudas técnicas, ayudas económicas para la adquisición de las mismas, centros de día y residencias". Existen, además, unidades muy especializadas en centros de día y residencia para atender a personas con problemas neurológicos, psicogerítricos, estados vegetativos, etc. "La gran mayoría de estos recursos son de creación y construcción reciente y cuentan con los más avanzados equipamientos y sistemas de atención".

Según Pombo, los tres ámbitos más importantes en los que se están aplicando las TIC son los siguientes: "el servicio de teleasistencia; los productos de apoyo a personas en situación de dependencia o con movilidad reducida; y el transporte a través de los dos medios en los que participamos (el Bizkaibus y el Metro, este último a través del Consorcio de Transportes de Bizkaia y junto con el Gobierno Vasco)".

La teleasistencia se implantó en Vizcaya hace años como una telealarma para personas mayores y para aquéllas con discapacidad. "Con el transcurso de los años y la aplicación de nuevas tecnologías, se ha convertido, en la actualidad, en un servicio integral". No sólo atiende las llamadas de urgencia sino que cubre otras necesidades. "Se convierte en un asistente de los usuarios: realiza llamadas periódicas para interesarse por su

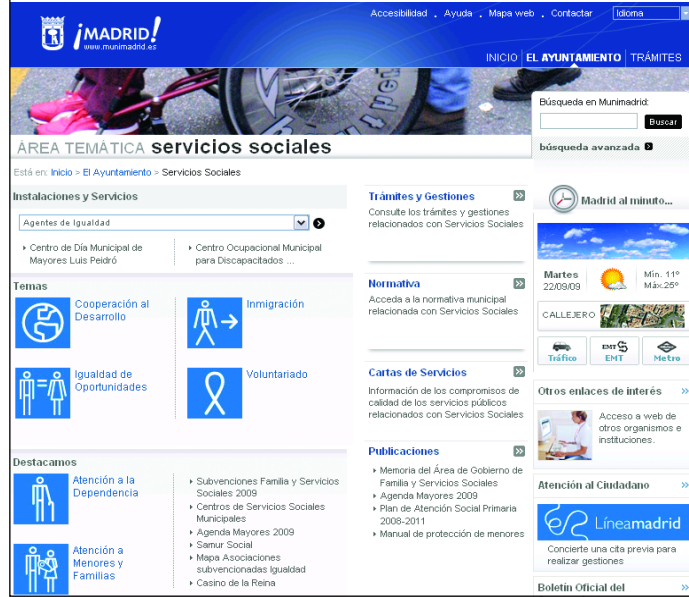
situación; les recuerda, si fuera preciso, su agenda sanitaria (visitas al médico, administración de medicinas y otras gestiones); y realiza visitas periódicas para hacer pequeñas tareas que los mayores o discapacitados no pueden hacer por sí mismos".

Pombo apunta que Gizatek es un servicio social dirigido a la orientación, integración social y promoción de la autonomía de personas afectadas por alguna discapacidad o situación de dependencia que conlleve deficiencias, limitaciones de la actividad o restricciones en la participación ciudadana; "limitaciones que puedan ser compensadas o mitigadas mediante la aplicación de distintos productos y métodos tecnológicos".

Los objetivos específicos del centro son los siguientes: "promover la investigación y el desarrollo de nuevas soluciones técnicas para atender situaciones de restricción de la autonomía personal; acercar y difundir entre las personas afectadas, sus familias y la población en general, las posibilidades que suponen estas soluciones tecnológicas; y adecuar este tipo de apoyos a las necesidades concretas, además de proporcionar productos de apoyo en préstamo". El centro también tramita "solicitudes de subvención para la adquisición de estos productos y la realización de obras de adecuación".

Además, la Diputación Foral ha habilitado un Centro de Ayudas Técnicas para Personas Sordas, con productos específicos y gestionado por sus asociaciones.

Pombo destaca que el catálogo de Gizatek es muy amplio. "Cuenta con productos de apoyo para alcanzar a distancia, reposicionar y levantar, así como para accionar y controlar dispositivos; para ordenadores y terminales; para la lectura, el dibujo y la escritura manual; para alarma, indicaciones y señalizaciones; para telefonar, producción vocal y audición; para accesibilidad vertical, construcción en el hogar y otros locales; mobiliario para sentarse, sillas de ruedas de propulsión motorizada y adaptaciones en



Web de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid.

coches; así como instrumentos para facilitar la comunicación y el entrenamiento".

En el caso de la teleasistencia, el servicio está en continua expansión. "Se ha pasado de un teléfono especial y el collar correspondiente a la incorporación de detectores de gases, de incendios, sensores de movimiento, conexiones con videocámara, etc., siempre en función de las necesidades y el interés de los usuarios".

En el área de transporte, sólo este año, el departamento correspondiente de la Diputación Foral ha instalado 80 nuevos terminales de información, TIP-s. "En paradas de Bizkaibus, todos disponen de un sistema de información oral SIO para personas ciegas. También se ha iniciado la instalación de estos SIO en autobuses y, a través del Consorcio de Transportes de Bizkaia, en los quintos trenes de las nuevas unidades de Metro".

En definitiva, la incorporación de todas estas tecnologías y sistemas está favoreciendo la promoción de la autonomía personal de miles de personas mayores o con problemas de movilidad. "Son más independientes, más autónomas y tienen más posibilidades de participar activamente en la sociedad".

AYUNTAMIENTO DE MADRID

Florencio Martín Tejedor.
Director General de Mayores.
El Ayuntamiento de Madrid insta a las entidades que prestan sus servicios a que utilicen nuevas tecnologías, como PDAs o teléfonos móviles.



Por otra parte, Martín insta "a las entidades prestadoras de nuestros servicios a que utilicen las nuevas tecnologías para ello, por ejemplo, dotando a los trabajadores de PDAs o teléfonos móviles que faciliten las comunicaciones y la recogida de datos".

Aulas informáticas

Por otra parte, casi todos los centros municipales de mayores cuentan con aulas informáticas. "Es importante destacar que en este terreno han sido los propios mayores los que han mostrado su interés en no quedarse atrás en la incorporación y uso de las nuevas tecnologías. Lo que el ayuntamiento hace es cubrir una necesidad que demanda la sociedad".

En el ejercicio de 2008, "se realizaron más de tres millones de llamadas de seguimiento a los usuarios desde las centrales de atención de teleasistencia, y se atendieron casi un millón de llamadas realizadas por los usuarios. Todo esto significa seguridad y tranquilidad para más de 85.000 personas y sus familias".

Por otra parte, se han instalado "dispositivos periféricos que incrementan notablemente la seguridad de las personas dependientes, como sensores de frigorífico, de movimiento, de caídas y de humo, GPS y dispositivos anti-intrusismo".

El Servicio de Teleasistencia Domiciliaria es "una gran apuesta por la utilización de las nuevas tecnologías en la mejora de la calidad de vida de las personas mayores, con el objetivo de que permanezcan en su domicilio y en su entorno el mayor tiempo posible y, así, evitar internamientos innecesarios".

También considera que la información es un instrumento muy importante para las personas dependientes y, sobre todo, para sus cuidadores. "En este sentido, estamos mejorando la página web del ayuntamiento, en su apartado dedicado a las personas mayores, para que la información sea aún más accesible y las familias encuentren apoyo para el cuidado de sus familiares". ☒