



Procedimiento de atención ante llamadas de Emergencia

Fundamentalmente, las emergencias que habrá que cubrir pueden catalogarse en los siguientes tipos:

- **Prealarmas:** Llamadas en las que el usuario comunica que ha advertido la existencia de una situación potencialmente peligrosa.
- **Alarma:** Llamadas en las que el usuario comunica que se está produciendo una situación peligrosa.
- **Emergencia sanitaria:** Llamadas en las que se demanda atención ante un problema de salud que requiera una rápida actuación.
- **Demanda de atención psicosocial:** Llamadas en las que se demanda atención ante situaciones de crisis, soledad, angustia, necesidad de comunicación, etc.

Aunque cada tipo de emergencia conlleva su propio procedimiento, adaptado a las circunstancias de cada usuaria, el procedimiento general de actuación será el que sigue:

Nivel 1 (Respuesta verbal). Recibida la señal de llamada emitida desde un dispositivo móvil, el equipamiento tecnológico del Centro de Atención debe permitir la identificación inmediata del usuario que ha emitido la llamada, mostrando, automáticamente, en la pantalla del operador/a que atiende la llamada todos los datos relevantes, para la adecuada prestación del servicio.

La recepción de la llamada en el Centro de Atención debe, también, reflejarse, preferiblemente, mediante un aviso por vibración, en el dispositivo móvil del usuario, a fin de que ésta sepa que su llamada se ha recibido.

El equipamiento tecnológico debe permitir, desde ese mismo instante, que el/la operador/a receptor de la llamada pueda:

- Identificar, con la máxima exactitud, el lugar en el que se encuentra el usuario.
- Controlar el micrófono del dispositivo móvil del usuario.

El operador u operadora debe mantener una actitud de escucha activa e informarse, lo más rápida y ampliamente posible, del tipo y gravedad de la incidencia.

Si la ayuda necesaria es de tipo psicológico, desde el Centro de Atención, se prestará, al usuario, un primer apoyo, por personal especializado.

A partir de la información recogida, se determinará si finaliza la atención por solución del motivo de la llamada o es necesario pasar al segundo nivel, por ser más compleja la intervención.





Nivel 2 (Movilización de recursos). Se pasará al nivel 2 de atención, en los siguientes casos:

- Cuando, desde el Centro de Atención, no se haya podido mantener un diálogo con el usuario que ha emitido la señal de llamada.
- Cuando sí se ha podido mantener un diálogo con el usuario que ha emitido la señal de llamada, pero se considera necesaria una ayuda especializada.

En cualquier caso, también se contactará con las personas de referencia indicadas por el usuario, a fin de informarles de la situación.

Si de la información recogida por el Centro de Atención se desprende la necesidad de requerir otro tipo de recursos (sanitarios, sociales, etc.), estos requerimientos se realizarán con prontitud, a fin de que el apoyo y asistencia especializada lleguen, con la máxima celeridad, al lugar en el que se encuentre el usuario.

Durante esta etapa, el Centro de Atención permanecerá alerta y, junto con los/as profesionales desplazados/as, determinará si es necesario pasar al tercer nivel de atención o si puede darse por terminada la emergencia.

Nivel 3.- Se pasa al tercer nivel de atención, cuando es necesario trasladar al usuario a un Centro especializado en la atención del tipo de incidencia específica que le afecte. En este caso, el Centro de Atención dará seguimiento al traslado, confirmará que se ha producido el ingreso y tomará nota del mismo. El tercer nivel y la atención finalizan con el ingreso del usuario en el Centro especializado o con el traslado de nuevo a su domicilio, si el ingreso no procediera.

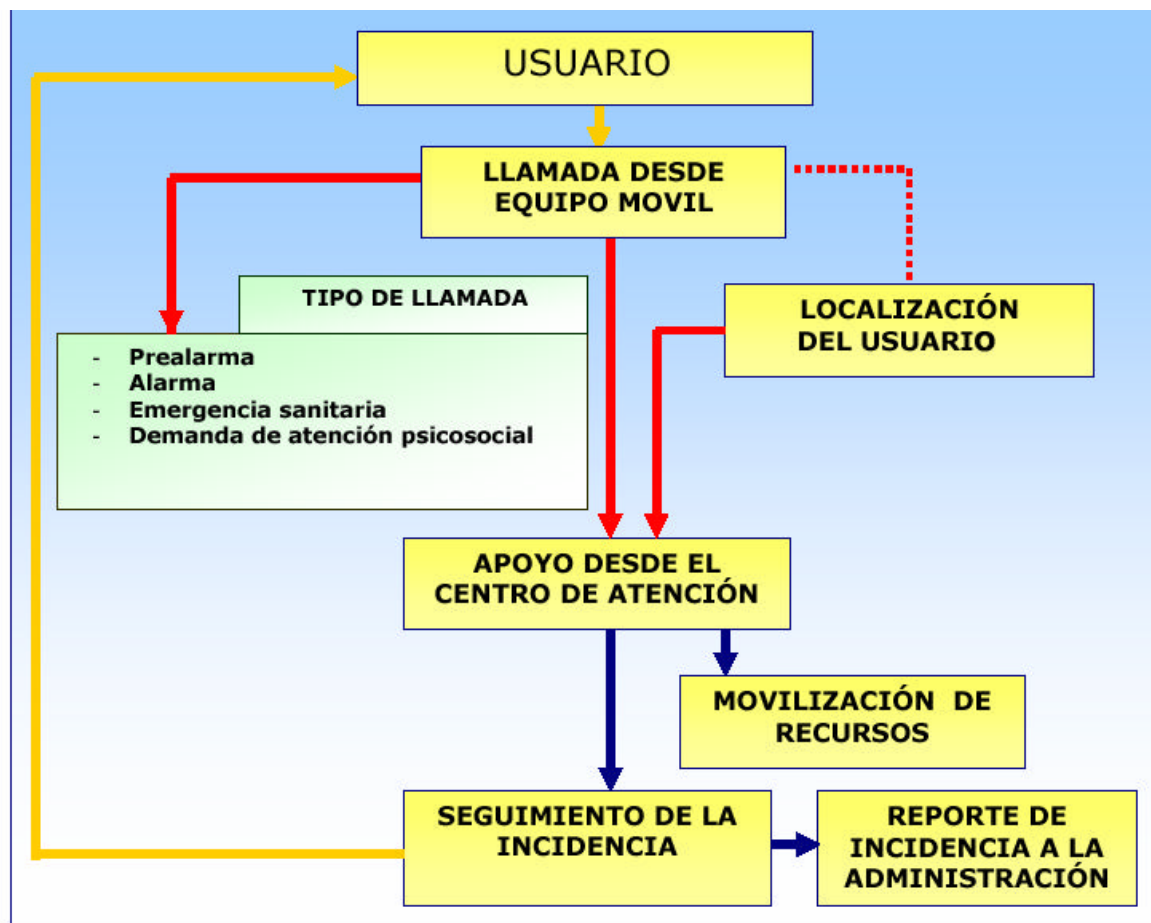
Seguimiento.- En días sucesivos, desde el Centro de Atención, las/os operadoras/es realizarán las llamadas de seguimiento necesarias al usuario, hasta que la situación se normalice.

Informes.- Se realizará un informe de las incidencias que se hayan producido, en el que se reflejará el proceso que se ha seguido para resolver la incidencia producida, y el estado en que se encuentran cada una de las personas atendidas.





Resumen del Protocolo General de Actuación



Este procedimiento general, que deberá ser desarrollado e implantado por la empresa o entidad adjudicataria, permite intervenir, de forma metódica, en cada una de las actuaciones, evitando acciones ineficientes.

De igual modo que debe existir un procedimiento general de actuación, deben elaborarse distintos protocolos para cada una de las acciones del servicio.





Principales protocolos específicos

PRINCIPALES PROTOCOLOS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA MÓVIL

Protocolo de puesta en marcha y organización
Protocolo de recogida de datos previos a la incorporación de un usuario al servicio
Protocolo de entrega de terminal
Protocolo de alta / baja en el Servicio
Descripción de puestos de trabajo y funciones
Decálogo de calidad y prevención de riesgos laborales

DE ATENCIÓN

Protocolo general de atención de incidencias
Protocolo de actuación ante prealarmas
Protocolo de actuación ante alarmas por agresión
Protocolo de actuación ante emergencias sanitarias
Protocolo de actuación ante demandas de atención psicosocial

DOCUMENTOS DE SOPORTE DEL SERVICIO

Autorización del usuario
Aviso de avería
Test comprobación de funcionamiento de terminales

DOCUMENTOS QUE SE ENTREGAN A LA USUARIA

Pautas para el usuario
Derechos y deberes del usuario
Manual de funcionamiento del equipo

Tiempo máximo de respuestas ante alarmas

El tiempo máximo de respuesta ante una alarma nunca será superior a 10 segundos, desde que la llamada se recibe en el Centro de Atención.

Actividades complementarias

Este servicio debe basarse en un modelo de relación con los usuarios, basado en la profesionalidad, la calidez, la cercanía y la confianza.

Por ello, la actividad principal del servicio se podrá complementar con un programa de actividades (visitas de las usuarias al Centro de Atención, para conocer las instalaciones y las/os profesionales que la atienden, posibles salidas programadas, previa aceptación de las usuarias, para realizar actividades de tipo lúdico y cultural, que no supondrán coste alguno para los usuarios, charlas sobre temas de interés para los usuarios, etc.).

