

U.T.1.- El servicio de teleasistencia.



Caso práctico



Charo y Agustín son un matrimonio mayor 80 y 82 años respectivamente. Ambos viven solos en un tercer piso sin ascensor y aunque no se encuentran muy mal ni físicamente ni mentalmente, últimamente se están comenzando a encontrar algo menos hábiles y son conscientes de cómo poco a poco van necesitando cada vez más ayuda externa y los problemas médicos comienzan a hacer mella.

Charo es diabética y necesita suministrarse insulina todos los días. En varias ocasiones en el último año, ha sufrido crisis que han obligado a asistir a los servicios de emergencia y desplazarla hasta el hospital. Agustín, por su parte, tiene problemas de hipertensión.

Sus hijos, por motivos de trabajo hace años que viven a cientos de kilómetros y no pueden estar cerca de ellos. Suelen recibir varias visitas al año, pero nada más.

Ante esta situación **Charo y Agustín** tienen miedo de que cualquier día les suceda algo grave y no puedan actuar al respecto por sí solos, por lo que han pensado acercarse a los servicios sociales de su ciudad y solicitar algún tipo de ayuda. Ellos tienen claro que bajo ningún concepto quieren abandonar su domicilio y trasladarse a vivir a un centro residencial o algo similar, por lo que les gustaría recibir un tipo de ayuda o servicio en su propio domicilio.

Algunos de sus vecinos que trabajan como voluntarios en una asociación del barrio (Ángel, Nieves,...) y que como tú están estudiando el ciclo formativo de Atención a personas en situación de dependencia, les han comentado la existencia de un servicio llamado Teleasistencia que posiblemente se ajuste a sus necesidades, por lo que deciden ir a los servicios sociales a informarse al respecto del servicio de Teleasistencia.



Materiales formativos de FP Online propiedad del Ministerio de Educación y Formación Profesional

[Aviso Legal](#)

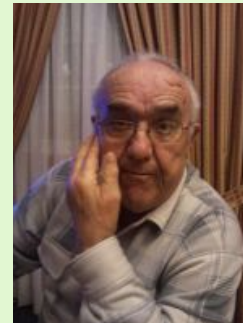
1.- El servicio de Teleasistencia.



Caso práctico

En sus paseos matutinos por el parque del barrio, **Agustín** comenta con sus amigos y vecinos la preocupación que él y su esposa tienen al respecto de sus estados de salud. Ambos tienen claro que no quieren abandonar su domicilio pero tienen miedo a que algún día puedan necesitar ayuda ante una complicación inesperada y no puedan recibirla.

Ángel, uno de sus vecinos que trabaja como voluntario en la asociación del barrio, le comenta que ha oído hablar de un servicio llamado Teleasistencia que posiblemente pueda ser interesante y de gran utilidad para su caso y el de su mujer. Agustín siente curiosidad por este servicio y se anima a ir a los Servicios Sociales de su ciudad a que le expliquen en qué consiste dicho servicio y le resuelvan las dudas que Agustín tiene en su cabeza.



¿Qué es el servicio de Teleasistencia? ¿En qué consiste? ¿Realmente este servicio sería de utilidad en el caso de **Charo** y **Agustín**? ¿Cómo solicitarlo?

El **servicio de Teleasistencia** es un servicio destinado y diseñado para todas aquellas personas que quieren seguir teniendo una vida normal y lo más autónoma posible en sus domicilios con la mayor tranquilidad posible.

El servicio de Teleasistencia queda recogido en la Ley 39/2006 de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia (Ley de Dependencia) como uno de los servicios que integran el catálogo de servicios del Sistema para la Autonomía y la atención a la dependencia (SAAD).

"El **servicio de Teleasistencia** facilita asistencia a los beneficiarios mediante el uso de tecnologías de la comunicación y de la información, con apoyo de los medios personales necesarios, en respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, o de inseguridad, soledad y aislamiento. Puede ser un servicio independiente o complementario al servicio de ayuda a domicilio." (Art. 22.1 de la Ley de Dependencia)

Podríamos decir que el **servicio de Teleasistencia** es un servicio que garantiza asistencia a los usuarios las 24 horas del día y todos los días del año, con solo apretar un botón. Su funcionamiento lo analizaremos a lo largo de esta unidad.



Autoevaluación

El servicio de Teleasistencia es un servicio que garantiza asistencia al individuo,...

- Las 24 horas todos los días del año en su domicilio.
- Las 24 horas de lunes a sábado en su domicilio.
- Las 24 horas todos los días del año excepto domingos y festivos en su domicilio.

- Las 24 horas todos los días del año en centros residenciales.

Correcto. Muy bien, veo que vamos por buen camino.

Incorrecto. Deberías volver a leer el apartado anterior.


No es correcto. Deberías volver a leer el apartado anterior.

Respuesta incorrecta. Deberías volver a leer el apartado anterior.


Solución

1. Opción correcta
2. Incorrecto
3. Incorrecto
4. Incorrecto

1.1.- Concepto.

El **servicio de Teleasistencia** es un servicio que permite a la  persona en situación de dependencia que viven solas (fundamentalmente personas mayores, personas con discapacidad, o enfermos mentales) comunicarse con un centro de control de incidencias en el que ser atendida por personas capacitadas y cualificadas al respecto.

Esta comunicación se realiza siempre a través de la red telefónica u cualquier otro mecanismo de comunicación diseñados específicamente para tal fin.

El **servicio de Teleasistencia** permite que la persona pueda permanecer el mayor tiempo posible en su domicilio y recibir en éste la atención necesaria ante posibles problemas de tipo físico o psicológico mientras lleva una vida lo más autónoma e  independiente posible.

Mediante el servicio de Teleasistencia, las personas en situación de dependencia podrán recibir ayuda a las necesidades que le puedan surgir en el día a día de estas en su domicilio. Así, a través de este servicio, podrán **comunicarse con un profesional que le ayude a actuar o le envíe ayuda al domicilio ante situaciones como:**

- ✓ Accidentes en el domicilio (caídas, quemaduras, cortes, ...).
- ✓ Crisis nerviosas.
- ✓ Malestares pasajeros.
- ✓ Problemas personales o sociales.
- ✓ Etc.



De esta forma, los usuarios pueden solicitar la ayuda necesaria para hacer frente a la incidencia que le haya surgido (sea cual sea) en cualquier momento del día (por el día, por la noche, ...).

Recuerda que el servicio de Teleasistencia es un servicio recomendado para aquellas personas que viven solas y que gozan de un estado de salud razonable (carente de enfermedades graves) que quieren tener cierta seguridad y tranquilidad de cara a posibles incidencias que pudieran surgir en el domicilio.

Por último, debes saber que el servicio de Teleasistencia no solo se utiliza para prestar una asistencia a la persona ante cualquier accidente o problema inesperado que le ocurra en el domicilio. Además, este servicio **se hace cargo de realizar un seguimiento personal de los usuarios mediante un contacto periódico** con los mismos que garantice:

- ✓ Confianza y seguridad de los usuarios sobre el sistema.
- ✓ Control de la situación personal de los mismos (enfermedades leves, malestares pasajeros, ...).
- ✓ Recordar citas médicas, tomas de medicación,...
- ✓ Evitar que se sientan solos.
- ✓ Etc.



Autoevaluación

El servicio de Teleasistencia es un servicio que permite a la persona en situación de [REDACTED] que viven [REDACTED] comunicarse con un centro de control de [REDACTED] en el que ser atendida por personas capacitadas y cualificadas al respecto.

Se trata de un servicio recomendado para aquellas personas que, además de vivir solas, que gozan de un estado de [REDACTED] razonable (carente de enfermedades [REDACTED]) que quieren tener cierta seguridad y [REDACTED] de cara a posibles incidencias que pudieran surgir en su [REDACTED] .



Enviar



Autoevaluación

Indica cuál de las siguientes afirmaciones es falsa:

- El servicio de Teleasistencia se hace cargo únicamente de realizar un seguimiento personal de los usuarios mediante un contacto periódico con los mismos.
- Además de prestar asistencia ante emergencias que pudieran surgir en el domicilio, el servicio de Teleasistencia se hace cargo únicamente de realizar un seguimiento personal de los usuarios mediante un contacto periódico con los mismos.
- Mediante el servicio de Teleasistencia, las personas en situación de dependencia podrán recibir ayuda a las necesidades que le puedan surgir en el día a día de estas en su domicilio.

Correcto. Muy Bien , efectivamente esta era la afirmación falsa. Veo que vamos por el buen camino.

No es correcto, esta afirmación es verdadera. Parece que esta vez hemos fallado. Creo que deberíamos volver a repasar el apartado anterior.

Incorrecto, esta afirmación es verdadera. Parece que esta vez hemos fallado. Creo que deberíamos volver a repasar el apartado anterior.

Solución

1. Opción correcta
2. Incorrecto
3. Incorrecto

1.2.- Características.

Hasta el momento, ya hemos aprendido que **el Servicio de Teleasistencia es un servicio que se presta las 24 horas del día durante todos los días del año**, de manera continuada, pero además de esta característica, es un servicio con unas características muy concretas que debemos conocer.

Entre las características más importantes del servicio de Teleasistencia que como técnico en atención a personas en situación de dependencia debes conocer encontramos las siguientes:

1. Es un **servicio continuo** (Las 24 horas de los 365 días del año de forma ininterrumpida).
2. Es un servicio que se apoya en las **nuevas tecnologías** (sin ellas no sería posible).
3. La prestación del servicio es **a distancia**.
4. La asistencia recibida es, siempre que se demanda, de forma **inmediata**.
5. Es totalmente **compatible con la vida del individuo en su domicilio**, mientras la persona lleva una vida normal y autónoma.
6. Presta al individuo una **atención personalizada**, conociendo en cada momento las circunstancias personales y familiares en las que se encuentra cada usuario.
7. Es un servicio que puede ser **complementario al servicio de ayuda a domicilio**.
8. No requiere amplios conocimientos tecnológicos por parte de los usuarios, pues el mecanismo de utilización es muy **simple** (solo hay que pulsar un botón).
9. El servicio de Teleasistencia ofertado por las administraciones públicas es siempre **subvencionado**, ya sea parcialmente o totalmente gratuito (aunque pueden existir empresas de carácter privado que ofrecen servicios similares y que tengan un coste determinado para el usuario).



Autoevaluación

El servicio de Teleasistencia es un servicio,...(señala la respuesta correcta)

- Que puede ser complementario al servicio de ayuda a domicilio.
- No compatible con el servicio de ayuda a domicilio.
- Asociado a la asistencia en centros residenciales.
- No es un servicio integrante del catálogo de servicios del SAAD.

Correcto. Muy bien, veo que vamos por buen camino.

Incorrecto. Deberías volver a leer el apartado anterior.

No es correcto. Deberías volver a leer el apartado anterior.

Respuesta incorrecta. Deberías volver a leer el apartado anterior.

Solución

1. Opción correcta
2. Incorrecto
3. Incorrecto
4. Incorrecto



Autoevaluación

Señala cuáles de las siguientes opciones se refieren a características del servicio de Teleasistencia:

- Continuo en el tiempo.

- De carácter privado únicamente.

- Complementario al servicio de ayuda a domicilio.

- Que requiere de conocimientos tecnológicos en los usuarios.

- La atención que se recibe suele darse a distancia, vía telefónica.

Mostrar retroalimentación

Solución

1. Correcto
2. Incorrecto
3. Correcto
4. Incorrecto
5. Correcto

1.3.- Funciones y objetivos.

Con el Servicio de Teleasistencia, como ya hemos visto anteriormente, se pretende conseguir prestar al individuo una atención lo personalizada y adaptada a las características de cada persona usuaria posible, procurando siempre que ésta siga teniendo una vida autónoma e independiente en su domicilio durante el mayor tiempo posible.

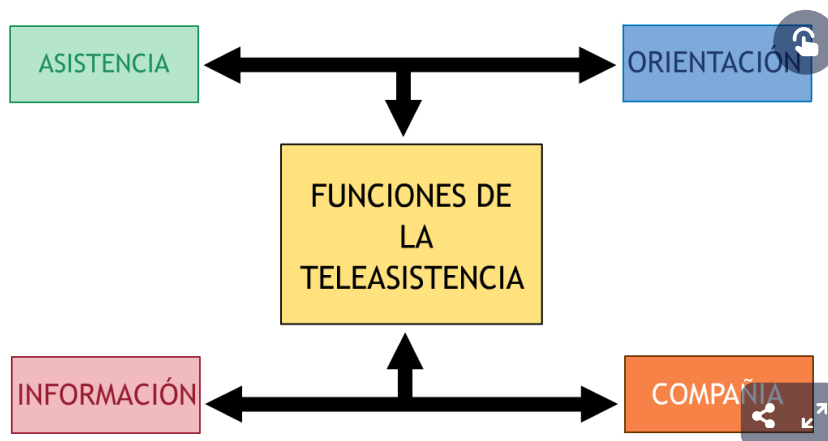
Por tanto, podríamos decir que el objetivo fundamental de la Teleasistencia sería:

1. Contribuir a la atención de las personas en situación de dependencia prestándoles un **servicio de asistencia** en sus propios contextos personales favoreciendo el mantenimiento del mayor grado de autonomía e independencia posible.

Además de este objetivo fundamental, podemos decir que, de forma más concreta, el servicio de Teleasistencia tiene otros objetivos de acuerdo a los que actuar, estos son:

2. **Atender de forma inmediata** ante cualquier tipo de eventualidad o incidencia (necesidad de conversar, emergencias sanitarias accidentes domésticos, solicitar información, etc.).
3. Mejorar la **seguridad en el hogar** a través de dispositivos automáticos (detectores de gases, incendios, inundaciones, control de presencia, etc.).
4. Otorgar a las personas en situación de dependencia **seguridad y una atención rápida** en casos de emergencia.
5. **Proporcionar tranquilidad** para la persona en situación de dependencia y también a sus familias.

En cuanto a las funciones del servicio de Teleasistencia, podríamos indicar las siguientes:



[DESCARGA DE LA PRESENTACIÓN.](#)



Autoevaluación

El objetivo fundamental del servicio de Teleasistencia es:

- Prestar a la persona en situación de dependencia un servicio controlado mediante internamiento en un centro residencia.
- Contribuir a la atención de las personas en situación de dependencia prestándoles un servicio de asistencia en sus propios contextos personales.
- Orientar a la persona usuaria a cerca de los servicios y ayudas que puede solicitar.

- Recordar a la persona en situación de dependencia las citas con el médico, la toma de medicaciones,...

Incorrecto. Deberías volver a leer el apartado anterior.

Correcto. Muy bien, veo que vamos por buen camino.

No es correcto. Deberías volver a leer el apartado anterior.

Respuesta incorrecta. Deberías volver a leer el apartado anterior.

Solución

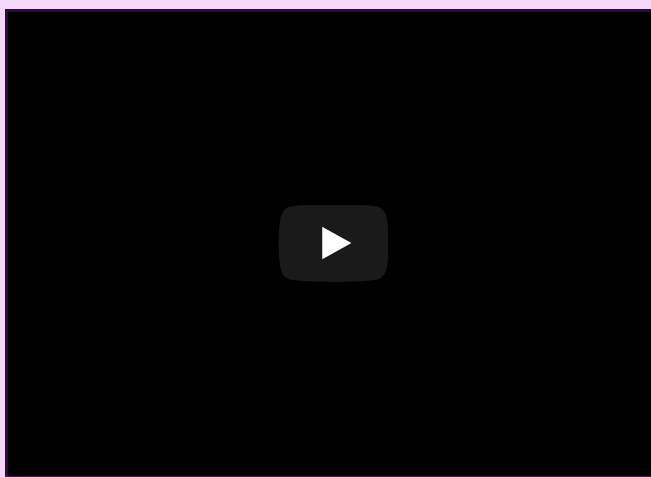
1. Incorrecto
2. Opción correcta
3. Incorrecto
4. Incorrecto

1.4.- Prestaciones del servicio de Teleasistencia.

El **servicio de Teleasistencia** es un servicio que ofrece a la persona en situación de dependencia una gran cantidad de prestaciones más que útiles e interesantes. En el siguiente video promocional del servicio de Teleasistencia de la Cruz Roja española se explica mediante la opinión y las experiencias de diferentes usuarios y usuarias, familiares y de diferentes trabajadores y trabajadoras de dicho servicio las oportunidades y utilidades del mismo.



Debes conocer



[Resumen textual alternativo](#)

Las funciones que hemos estudiado anteriormente correspondientes al servicio de Teleasistencia se concretan en una serie de prestaciones que como técnico o técnica en atención a las personas en situación de dependencia debes conocer. Estas son las siguientes:

1. Prestar **asistencia inmediata** a los usuarios y usuarias ante cualquier incidencia.
2. **Aviso a familiares** ante cualquier emergencia.
3. En caso de ser necesario se realizará un desplazamiento de una **Unidad Móvil** al domicilio para atender personalmente al usuario.
4. Prestar un **servicio telefónico de orientación y asesoramiento**: médico, psicológico, económico, jurídico,...
5. Servicio de 📅 **Agenda personal**.
6. **Seguimiento** personalizado de la persona en situación de dependencia.
7. Llamadas de **compañía y apoyo personal** con cierta periodicidad.
8. En ocasiones se puede prestar un **servicio de localización geográfica** mediante dispositivos GPS (personas con enfermedades mentales como Alzheimer,...)
9. En ocasiones, **control de riesgos peligros domésticos** como escapes de gas, incendios,.. mediante dispositivos electrónicos.



Autoevaluación

De entre las siguientes opciones, indica cuál o cuáles no son prestaciones propias o características del servicio de Teleasistencia:

- Prestar un servicio telefónico de orientación y asesoramiento.

- Acompañar a la persona usuaria a sus citas médicas.

- Realizar llamadas de compañía.

- Prestar un servicio asistencial relativo a las tareas básicas del domicilio.

- Detectar posibles riesgos en el domicilio.

Mostrar retroalimentación

Solución

1. Incorrecto
2. Correcto
3. Incorrecto
4. Correcto
5. Incorrecto

1.5.- El equipo de Teleasistencia.



Caso práctico

Tras informarse en los Servicios Sociales de su ciudad a cerca del servicio de Teleasistencia, **Agustín** cree que el servicio de Teleasistencia es sin duda alguna el que más se adapta a sus necesidades e intereses, ya que él y su esposa **Charo**, lo que buscaban fundamentalmente era tener cierta seguridad y tranquilidad ante cualquier accidente o incidencia que pudiera surgir en su domicilio.

Pero **Charo**, que nunca se ha llevado muy bien con las nuevas tecnologías, siente cierta angustia o reparo ante este servicio, pues tiene miedo de que ella no sea capaz de manejar y utilizar el equipo de Teleasistencia que van a instalar en casa y que es estrictamente necesario para su funcionamiento.

¿Qué compone el equipo de Teleasistencia? ¿Es realmente difícil de utilizar este equipo por parte de los usuarios? A continuación veremos que **Charo** no tiene por qué estar preocupada al respecto.

El Servicio de Teleasistencia, para su funcionamiento, cuenta con una serie de aparatos electrónicos que se instalan en el domicilio de la persona usuaria. Estos aparatos son de muy fácil manejo.

El **equipo de Teleasistencia para el domicilio de la persona usuaria** siempre se conecta a la línea telefónica, por lo que es un requisito fundamental que la persona usuaria tenga línea de teléfono en su domicilio.



Este equipo de Teleasistencia que se instala en el domicilio de la persona usuaria consta de:

✓ Un **terminal fijo** con altavoz y micrófono que normalmente es colocado junto al teléfono del propio usuario.



✓ Un **terminal inalámbrico**, que a

modo de colgante, el usuario siempre lleva consigo encima. Este terminal no es otra cosa que un pequeño pulsador que el individuo debe pulsar cuando necesite ayuda y enseguida se comunicarán con él a través de dicho terminal.

✓ Además, en ocasiones pueden existir otros dispositivos como detectores de fugas de gas, de humo,...



Autoevaluación

¿De qué elementos se compone el equipo de Teleasistencia para el domicilio de un usuario?

Un terminal inalámbrico.

Un teléfono móvil o fijo.

Un terminal fijo conectado a la línea telefónica.

Un dispositivo GPS de localización.

Un ordenador.

Mostrar retroalimentación

Solución

- 1. Correcto
- 2. Incorrecto
- 3. Correcto
- 4. Incorrecto
- 5. Incorrecto

1.6.- Otros dispositivos de Teleasistencia.

Estos terminales que componen el equipo de Teleasistencia del domicilio particular del individuo se utilizan para establecer la comunicación entre éste y el centro de asistencia. Por ello, el buen uso y mantenimiento de estos resulta fundamental para el funcionamiento del servicio.

Además de los dispositivos que hemos visto anteriormente y que constituyen el equipo de Teleasistencia del domicilio, existen otros dispositivos o recursos que se encuentran en el centro de incidencias o centro de Teleasistencia propiamente dicho. Estos se recogen en la siguiente tabla:

Elementos del equipo de Teleasistencia del centro de asistencia.

Dispositivos de recepción/gestión de llamadas.	Evidentemente, dado que el canal de comunicación del servicio de Teleasistencia es de carácter telefónico, va a ser necesaria una centralita desde la que emitir y recibir las llamadas de los usuarios y desde la que poder atenderlas.
Ordenador o pantalla de visualización de datos.	Esta centralita de gestión de llamadas estará siempre conectada a un ordenador y/o a una pantalla en la que aparecerán los datos de la persona (características, datos personales, necesidades, datos de familiares,...) con a la que estamos atendiendo telefónicamente.
Operador o gestor de llamadas.	Aunque no se trata de un dispositivo electrónico o similar, al mando del puesto de Teleasistencia siempre estará una persona que se encargará de recibir, realizar y gestionar todas las llamadas. Este trabajo siempre lo harán personas, y nunca máquinas, como ocurre por ejemplo, en muchos de los números de atención al cliente de determinadas empresas y compañías telefónicas.



Debes conocer

El terminal inalámbrico, aunque pueda parecer de carácter secundario y supeditado al terminal fijo del equipo de Teleasistencia, es fundamental y tiene una gran importancia.

En el siguiente documento podrás estudiar las características y los beneficios que este aporta a los usuarios:

 [Importancia de los terminales inalámbricos en el domicilio](#)



Autoevaluación

Indica cuál de las siguientes afirmaciones es FALSA:



La gestión de llamadas de Teleasistencia puede ser realizada por el Técnico en Atención a PSD.

- La gestión de llamadas de Teleasistencia siempre debe ser realizado por personas.
- La gestión de llamadas de Teleasistencia siempre debe ser realizada por personas, excepto en los días no laborables (Domingos y festivos) y de 22:00 a 06:00 todos los días.

Has fallado, esta afirmación es verdadera, como estudiaremos más adelante.

Incorrecto, esta respuesta si es correcta y se trataba de señalar la afirmación falsa.

Correcto, esta afirmación es falsa. Veo que vamos por el buen camino.

Solución

1. Incorrecto
2. Incorrecto
3. Opción correcta

1.7.- Estructura y Funcionamiento.

Para entender el funcionamiento del servicio de Teleasistencia, en primer lugar, debemos diferenciar dos modalidades de actuación asociadas a dicho servicio:

- A. Cuando **el usuario demanda atención** a través de su dispositivo.
- B. Cuando **el centro de Teleasistencia se pone en contacto** con la persona usuaria.

En base a ambas situaciones, podríamos resumir el funcionamiento del servicio de Teleasistencia en los siguientes pasos:



[DESCARGA DE PRESENTACIÓN](#)

- ✓ Se **establece la comunicación** entre persona usuaria del servicio y profesional a través de la vía telefónica. Para ello:
 - ✓ El usuario es quien establece comunicación con la centralita ante cualquier necesidad o incidencia.
 - ✓ Es el profesional el que realiza la llamada al usuario con alguna finalidad concreta.
- ✓ Mientras se establece el intercambio comunicativo, **el profesional que está atendiendo la llamada tiene en pantalla toda la información relevante de la persona usuaria.**
- ✓ El profesional de Teleasistencia brinda las **soluciones necesarias** (adaptadas y personalizadas al individuo) ante dicha casuística. Para ello:
 - ✓ Puede utilizar los recursos propios de que dispone.
 - ✓ Puede movilizar a otros recursos que atiendan a la persona usuaria (unidad móvil, familiares, servicios de emergencias,...)



Autoevaluación

Andrés es una persona de 87 años de edad, usuaria del servicio de Teleasistencia. En un accidente doméstico Andrés cae por las escaleras y se queda inmóvil en el suelo, por lo que decide hacer uso de su dispositivo inalámbrico y comunicarse con el centro de Teleasistencia. Ordena el procedimiento a seguir, para ello, indica 1,2,3 y 4 en función del orden de sucesión de los siguientes sucesos:

Ejercicio de ordenar

Orden	Suceso
1	Los servicios de emergencia llegan al domicilio de Andrés y lo trasladan al hospital

Orden	Suceso
	para hacerle unas pruebas.
<input checked="" type="checkbox"/>	La Teleoperadora contrasta la información otorgada por Andrés a cerca del accidente con los datos que aparecen en pantalla y busca soluciones.
<input checked="" type="checkbox"/>	Una profesional del servicio de Teleasistencia habla con Andrés y éste le cuenta lo sucedido.
<input checked="" type="checkbox"/>	La Teleoperadora se pone en contacto con los servicios de emergencia y familiares de Andrés para que acudan al domicilio de Andrés, mientras ella permanece al teléfono ayudando a que este mantenga la calma.

El primer paso siempre es establecer la comunicación ¿verdad?

1.8.- Destinatarios.



Caso práctico

Agustín y **Charo** han tomado la decisión de solicitar definitivamente el servicio de Teleasistencia en los servicios sociales de su ciudad.

Mientras se dirigen al centro de los servicios sociales les surge la duda ¿podremos nosotros acogernos a este servicio? ¿Qué requisitos debemos reunir para poder acogernos a este servicio?

A continuación conoceremos quienes son los destinatarios de este servicio.



De forma muy general podríamos indicar que el servicio de Teleasistencia es un servicio ideal para aquellas personas en situación de dependencia que viven solas o que pasan solas gran parte del día.

Este servicio de Teleasistencia también va destinado para personas en situación de dependencia que viven con otras personas que se encuentran en una situación similar (Como es el caso de nuestros personajes Charo y Agustín).

Si atendemos a los colectivos a los que va dirigido este servicio, éstos son generalmente los siguientes:

- ✓ Personas **mayores** (un alto porcentaje de usuarios del servicio de Teleasistencia tiene más de 75 años según el Sistema Andaluz de Teleasistencia).
- ✓ Personas **con discapacidad** (independientemente de su edad).
- ✓ Personas **con enfermedades mentales**, especialmente enfermos de Alzheimer o similares.

Además, como ya hemos indicado anteriormente, resulta un requisito indispensable para poder recibir este servicio, tener línea de teléfono en el domicilio.



Autoevaluación

El servicio de Teleasistencia es un servicio ideal para aquellas personas en situación de que viven o que pasan solas gran parte del . También está dirigido a personas en situación de dependencia que viven con otras personas que se encuentran en una situación .

Además, como ya hemos indicado anteriormente, resulta un requisito indispensable para poder recibir este servicio tener en el domicilio.

Enviar

El servicio de Teleasistencia es un servicio ideal para aquellas personas en situación de **dependencia** que viven **solas** o que pasan solas gran parte del **día**. También está dirigido a personas en situación de dependencia que viven con otras personas que se encuentran en una situación **similar**.

Además, como ya hemos indicado anteriormente, resulta un requisito indispensable para poder recibir este servicio tener **línea de teléfono** en el domicilio.

1.9.- Solicitud del servicio.

Para solicitar el servicio de Teleasistencia, lo primero que debe hacer la persona interesada, bien sea la propia persona en situación de dependencia demandante del servicio o sus familiares, es **acercarse a los Servicios Sociales de su Ayuntamiento**.



Una vez allí, se le informará de las condiciones de acceso y de uso de los servicios de Teleasistencia existentes y se realizará una valoración de la adecuación y la idoneidad de este servicio en función de las características de los demandantes.

Como ocurre con la mayoría de los servicios y prestaciones recogidas en el catálogo de servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD), el servicio de Teleasistencia se ofrece al ciudadano en tres modalidades (Público, Concertado o Privado).

En función de las características de la persona demandante (Grado de dependencia, nivel adquisitivo,...) y de la modalidad de servicio éste puede tener unos costes más o menos elevados.

Costes del servicio de Teleasistencia.

MODALIDAD	DESCRIPCION	COSTES
Pública.	En este caso serán las administraciones las que se encarguen de la gestión y organización de dicho servicio.	La administración pública suele hacer frente a la totalidad o la mayoría de los costes.
Concertada.	En este caso, el servicio es ofertado por una entidad o institución independiente del Estado, pero existen convenios de colaboración entre ambas partes.	La administración pública hace frente a una parte de los costes (aunque puede realizar una prestación económica vinculada al servicio al usuario para que sufrague el resto).
Privada.	Es una entidad privada la que gestiona y organiza libremente dicho servicio.	Es la persona interesada la que hace frente a los costes (aunque la Administración pública puede dotarle con una prestación económica vinculada al servicio para que sufrague el resto).




Autoevaluación

Relaciona cada modalidad de oferta del servicio de Teleasistencia a las personas en situación de dependencia posibles, con los costes que pudiesen tener para éstas.

Ejercicio de relacionar

Modalidad	Relación	Costes
Pública	<input checked="" type="checkbox"/>	Generalmente sin costes para la persona usuaria.
Concertada.	<input checked="" type="checkbox"/>	Generalmente los costes los cubre la persona (salvo que reciba prestación económica para ello por parte de la Administración Pública).

Modalidad	Relación	Costes
Privada.		La persona generalmente hace frente a parte del coste y la otra parte la cubre la Administración pública.

Enviar

Efectivamente, la modalidad pública siempre supone menos costes ¿verdad?.

2.- Ventajas e inconvenientes del servicio de Teleasistencia (I).



Caso práctico

Julio, el hijo de **Charo** y **Agustín**, vive lejos de la ciudad de sus padres ya que por motivos de trabajo tuvo que marcharse hace años y ahora vive a más de 6 horas de coche. A pesar de ello, él está muy preocupado por la situación de sus padres y cuando **Agustín** le comenta que quieren solicitar el servicio de Teleasistencia a **Julio** le entran un montón de dudas e interrogantes a cerca de la calidad del servicio y de las ventajas e inconvenientes del mismo pues sin lugar a dudas **Julio** siempre quiere lo mejor para sus padres.



A lo largo de este epígrafe estudiaremos las muchas ventajas y los pocos inconvenientes que presenta el servicio de Teleasistencia.

Como el resto de servicios que a día de hoy existen para la atención a las personas en situación de dependencia, el servicio de Teleasistencia presenta una serie de ventajas y algunos inconvenientes a la hora de hacer uso del mismo.

La **utilización del servicio de Teleasistencia** queda siempre sujeta a que se den una serie de características en la persona usuaria (capacidades, grado de autonomía, estado de salud adecuado...) para que este servicio sea lo más propicio y productivo posible y el número de inconvenientes que puedan derivarse del mismo sea mínimo.

2.1.- Ventajas e inconvenientes del servicio de Teleasistencia (II).

Las **ventajas** o los beneficios que ofrece dicho servicio son las siguientes:

1. Proporciona **seguridad y atención rápida** en casos de emergencias.
2. La atención es **personalizada** y se ajusta a las necesidades y características de la persona.
3. **Aumenta y/o mantiene el grado de autonomía** e independencia de las personas en situación de dependencia y por tanto disminuye la cantidad necesaria de ayudas o servicios a recibir.
4. Permite que las personas usuarias permanezcan durante mucho tiempo en su **entorno familiar**, evitando con ello situaciones de desarraigo familiar o social e ingresos innecesario en instituciones residenciales.
5. Se **mejora la gestión** de los pacientes y la calidad de los servicios recibidos.
6. **Reduce los desplazamientos** al centro de salud o del personal sanitario al domicilio.
7. Ofrece cierta **tranquilidad** para el usuario o usuaria y para su familia.

En cuanto a los **inconvenientes** que podríamos indicar al respecto del servicio de Teleasistencia, si lo comparamos con otros servicios, podemos indicar los siguientes:

1. El contacto y la relación entre cuidador o cuidadora y usuario o usuaria es **más impersonal** y menos directo (el contacto es únicamente telefónico).
2. En algunas ocasiones (muy pocos casos) los servicios de emergencia, unidad móvil u otros recursos externos de que se necesiten **pueden llegar demasiado tarde al domicilio (por la distancia)**.
3. **Algunas personas** (sordos, mudos y personas que no tengan vivienda) **no pueden beneficiarse** de él.



Reflexiona

Ante estos inconvenientes que hemos visto presenta el servicio de Teleasistencia ¿Podemos decir que se trata de un servicio poco válido o a pesar de ello podríamos indicar que se trata de un servicio que resulta más que oportuno para muchísimas personas en situación de dependencia?

Mostrar retroalimentación

Los beneficios que el servicio de Teleasistencia ofrece a las PSD son tantos y tan importantes, especialmente los asociados al fomento de la autonomía personales en sus contextos familiares y personales, que hacen de este servicio uno de los servicios más punteros en nuestra sociedad actual.

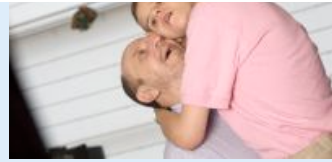


Autoevaluación

El servicio de Teleasistencia posibilita que aumente el grado de e independencia de las personas en situación de



dependencia y por tanto [REDACTED] la [REDACTED] necesaria de ayudas o servicios a recibir. Además, permite que las personas usuarias permanezcan durante mucho tiempo en su entorno [REDACTED], evitando con ello situaciones de [REDACTED] familiar o social e ingresos innecesario en instituciones [REDACTED].



Pero en ocasiones, este servicio puede tener el inconveniente de que el [REDACTED] y la [REDACTED] entre cuidador o cuidadora y usuario o usuaria es más [REDACTED] y menos [REDACTED].

Enviar

3.- El servicio de Teleasistencia en la Ley de Dependencia (I).



Caso práctico

En los servicios sociales de la ciudad les han comentado a **Agustín** y a su esposa **Charo** que no existe ningún servicio municipal de carácter público de Teleasistencia en la ciudad, por lo que les recomienda que pidan información en una empresa privada que lleva poco tiempo funcionando en el barrio.



Agustín y su esposa comentan que no tienen un nivel económico que les permita hacer frente a los costes que suponen contratar el servicio de forma privada, por lo que querrían solicitar algún servicio de carácter público y gratuito a ser posible.

¿Qué podemos hacer en casos similares al de **Charo** y **Agustín**? ¿Qué recoge la Ley de Dependencia al respecto? ¿Podrían las administraciones hacer frente a estos costes según la Ley de Dependencia?

La **Ley de Dependencia**, a través del Servicio para la Autonomía y la Atención a la Dependencia (SAAD), establece diferentes tipos de prestaciones. De un modo general, podemos diferenciar entre dos tipos de prestaciones:

- ✓ Prestaciones con naturaleza de servicios (Entre los cuales se encuentra el servicio de Teleasistencia).
- ✓ Prestaciones económicas.

Entre ambas posibilidades esta Ley establece que, siempre que sea posible, se optará por prestar al usuario el servicio directamente y si no fuese posible se le dotaría de una prestación económica para que éste pudiera hacer frente a sus necesidades por otras vías no dependientes de la administración pública.

Entre los diferentes servicios que conforman el catálogo de servicios existentes para la atención a las personas en situación de dependencia al servicio de Teleasistencia en su artículo 22. En éste artículo se recoge que:


1. El servicio de Teleasistencia **facilita asistencia a los beneficiarios mediante el uso de tecnologías de la comunicación y de la información**, con apoyo de los medios personales necesarios, en respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, o de inseguridad, soledad y aislamiento. Puede ser un servicio independiente o complementario al de ayuda a domicilio.
2. Este servicio se prestará **a las personas que no reciban servicios de atención residencial** y así lo establezca su Programa Individual de Atención.



Para saber más

La Ley 39/2006 de promoción de la autonomía y la atención a las personas en situación de

dependencia (Ley de Dependencia), recoge en su Título I, Capítulo 2º, artículos del 13 al 25, las diferentes prestaciones y servicios que se ofrecen desde el Sistema para la autonomía y la atención a la dependencia (SAAD). Puedes consultarlos y recordarlos en el siguiente enlace:

 [Prestaciones y Catálogo de servicios de atención del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.](#)

3.1.- El Servicio de Teleasistencia en la Ley de Dependencia (II).



Caso práctico

Ante la situación de **Charo y Agustín** y la complicaciones económicas de ambos para hacer frente a los costes que supondría la contratación del servicio de Teleasistencia de forma privada, en los servicios sociales de su ciudad les comentaron que lo que hacen el resto de personas que se están acogiendo a este servicio de Teleasistencia es solicitar una prestación económica con la que sufragar los costes de este servicio en una empresa privada que existe en el barrio.

Según la Ley de Dependencia ¿es esto posible?

Aunque como hemos visto anteriormente, las **prestaciones en forma de Servicio** tendrán **carácter prioritario**, cuando éstas no puedan ser ofrecidas a la persona usuaria (bien sea de forma pública o de forma concertada), se otorgará a la persona usuaria una prestación económica, con carácter permanente, para que haga frente a los costes que la contratación del servicio en una empresa privada puedan suponer.

Las **cuantías de estas prestaciones económicas vinculadas al servicio** pueden o no cubrir la totalidad de los costes. Éstas dependerán, en cualquier caso, de los siguientes indicadores:

- ✓ Grado y **nivel de dependencia** de la persona.
- ✓ **Nivel económico** de la persona usuaria.
- ✓ **Costes reales** del servicio a contratar.

El siguiente esquema nos puede ayudar a comprender e interiorizar lo que hemos aprendido en este último apartado:



Autoevaluación

Indica cuál o cuáles de las siguientes afirmaciones son falsas:

- Las prestaciones en forma de servicio tendrán siempre un carácter prioritario.

- Cuando los Servicios Sociales no puedan ofrecer a la persona usuaria una prestación en forma de servicio, éstos harán frente al 100% de los costes de la contratación de un servicio privado.

- Las cuantías derivadas de las prestaciones económicas van a depender, entre otros, del

grado de dependencia de la persona.

- Las cuantías de las prestaciones económicas vinculadas al servicio pueden o no cubrir la totalidad de los costes de dicho servicio.

Mostrar retroalimentación

Solución

1. Incorrecto
2. Correcto
3. Incorrecto
4. Incorrecto



Para saber más

Accediendo en el enlace puedes conocer el contenido de la prestación pública de teleasistencia, en sus distintas modalidades, en el territorio de la Comunidad de Castilla y León.

 [Iberley | Teleasistencia.](#)

4.- Fomento de la Teleasistencia en la sociedad actual (I).



Caso práctico

Julio, el hijo de **Charo** y **Agustín**, comienza a investigar en torno al servicio de Teleasistencia para comprobar que realmente este servicio es el servicio ideal para sus padres. Mientras indaga al respecto, **Julio** irá descubriendo que la Teleasistencia es un servicio que se ajusta fielmente a las características de ésta sociedad del Siglo XXI.

Debemos tener presente que en la actualidad el **servicio de Teleasistencia** es uno de los servicios que más se están fomentando ya que:

- ✓ Ofrece una gran cantidad de ventajas al individuo (como ya hemos estudiado en el apartado 2 de esta unidad)
- ✓ Se ajusta fielmente a las características de la sociedad actual, tal y como veremos a continuación.



Reflexiona

¿Por qué crees tú que el servicio de Teleasistencia es uno de los servicios a los que más importancia se da y sobre los que más énfasis se pone con la llegada de la Ley de la Dependencia?

Mostrar retroalimentación

La Ley de Dependencia busca mantener el mayor grado de autonomía en las personas y por tanto busca (siempre que sea posible) el predominio de los servicios que favorezcan la autonomía de las personas por encima de los servicios puramente asistenciales. Como vimos anteriormente, entre las ventajas que ofrecía el servicio de Teleasistencia estaban precisamente que aumentaba y/o mantenía el grado de autonomía e independencia de las personas, que favorecía que éstas permaneciesen en sus domicilios,...

Debemos tener en cuenta que **la potencialidad, la eficacia y la idoneidad de este servicio** se deben precisamente a las **características de nuestra sociedad** y, por tanto, también de los destinatarios. Evidentemente, el servicio de Teleasistencia no sería posible si las características de nuestra sociedad fuesen otras.

4.1.- Fomento de la Teleasistencia en la sociedad actual (II).

Como hemos visto anteriormente, la necesidad de un servicio como el servicio de Teleasistencia encuentra su justificación en las características que dan forma a nuestra sociedad.

Estas características sociales que justifican el fomento y la necesidad del servicio de Teleasistencia las recogemos en la siguiente tabla:


Fomento de la Teleasistencia ante las características de nuestra sociedad actual.

Envejecimiento de la población.	Ante el claro envejecimiento de nuestra sociedad (vivimos más años), los servicios destinados a mejorar la calidad de vida de las personas (entre ellos el servicio de Teleasistencia) en su tercera edad se ven claramente justificados.
Incorporación de la mujer al mundo laboral.	La justa incorporación de la mujer al mundo laboral, que hasta entonces era quién solía quedarse al frente de la casa haciéndose cargo de hijos y personas en situación de dependencia del domicilio familiar hace estas personas pasen un gran número de horas solas en el domicilio. Así, el servicio de Teleasistencia ofrece una prestación ideal para la seguridad y la atención de las PSD en estas horas en que se encuentran solos.
Pérdida de valores asociados al compromiso familiar.	Muchas familias están perdiendo un importante grado de compromiso familiar, olvidándose del cuidado y la atención de sus mayores. Ante ello, son de gran importancia los servicios que presten una atención a éstas personas en sus propios domicilios, entre ellos el servicio de Teleasistencia.
Mayor número de personas en situación de dependencia que viven solas.	Quizá asociado a la pérdida de compromiso familiar y a otra serie de factores, son muchas las PSD (bien sean personas mayores o personas con discapacidad) que viven o pasan la mayoría del tiempo solos en sus domicilios necesitando de servicios que posibiliten su atención en su domicilio sin obligarles a tener que alejarse de él.
Aumento del reconocimiento social de la situación de dependencia.	La sociedad en general y las administraciones públicas en particular, están muy concienciadas con la importancia que tiene prestar una atención digna y de calidad a las personas en situación de dependencia y del derecho que ello supone. Para ello, se ha creado una amplia red de servicios y recursos entre los que se encuentra el servicio de Teleasistencia.
Mejora y expansión de las Nuevas tecnologías.	Sin el importante desarrollo tecnológico que caracteriza nuestra sociedad actual, el servicio de Teleasistencia no sería posible ya que es un servicio, eminentemente tecnológico.



Para saber más

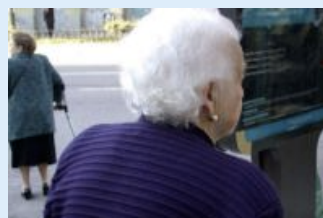
Accediendo en el enlace puedes conocer el futuro de la Teleasistencia en nuestra Comunidad.

 [RESOLUCIÓN de 6 de marzo de 2020, de la Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León, por la que se determinan las intensidades y contenidos técnicos mínimos de la prestación pública de teleasistencia avanzada en Castilla y León., - Boletín Oficial de Castilla y León, de 11-03-2020.](#)



Autoevaluación

La Ley de busca mantener el mayor grado de en las personas y por tanto busca (siempre que sea posible) el predominio de los servicios que favorezcan la autonomía de las personas por encima de los servicios puramente . Entre las ventajas que ofrece el servicio de Teleasistencia están precisamente que aumenta y/o mantiene el grado de autonomía e de las y favorece que éstas permaneciesen en sus .



Enviar

5.- Derechos de la persona usuaria.



Caso práctico

Cuando **Charo** y **Agustín** acuden a formalizar la contratación del servicio de Teleasistencia a **Charo**, que siempre ha sido algo desconfiada, le surge un malestar por la gran cantidad de datos personales que les piden a la hora de realizarles la ficha personal.

Además, les comentan la posibilidad de dejar una copia de la llave de casa en el centro de Teleasistencia, por si alguna vez surgiera algún problema y no pudiesen entrar. Entonces **Charo** y **Agustín** comentan a discutir sobre si dejársela o no dejarla ¿y si nos roban? ¿Y si entran sin permiso violando nuestra intimidad?



Juan, el profesional que les atiende les comenta que todos los usuarios del servicio de Teleasistencia tienen una serie de derechos, entre ellos el derecho a la intimidad, que la empresa está obligada a respetar.

Y tú, ¿Conoces cuáles son estos derechos? ¿Crees que es importante conocerlos?

Toda persona que reciba el servicio de Teleasistencia, tiene una serie de derechos que la empresa debe cumplir y respetar, actuando siempre de acuerdo a ellos. De forma general, debemos conocer los siguientes derechos de la persona usuaria de este servicio de Teleasistencia:

A LA HORA DE CONTRATAR EL SERVICIO ...

1. Recibir una **información detallada** y completa acerca del funcionamiento, los requisitos y las modalidades de dicho servicio.
2. Recibir información acerca de los **costes y las tarifas** aplicadas en la contratación del servicio.

UNA VEZ CONTRATADO EL SERVICIO ...

3. Recibir información sobre el **funcionamiento** y el **manejo** de los aparatos electrónicos necesarios para dicho servicio (que ya estudiamos anteriormente).
4. Ser siempre atendido por **profesionales** correctamente **cualificados**.
5. Que las llamadas sean **atendidas rápidamente**, siempre al primer intento y nunca en un tiempo superior al minuto de tiempo.
6. En los casos en los que se entrega copia de las llaves del domicilio se **garantizará la custodia** y el buen uso de éstas, usándose solo en casos irremediables.
7. Cuando por cualquier circunstancia se realice una visita al domicilio (con motivo de optimizar el seguimiento personal) la persona usuaria deberá ser **avisada con antelación**.
8. Que se **revise** el funcionamiento de los aparatos con cierta periodicidad.

EN CUALQUIER MOMENTO ...

9. El usuario **podrá darse de baja o cancelar** la prestación del servicio si así lo desea en cualquier momento.
10. Además, el usuario tiene el **derecho a realizar todas las reclamaciones y/o sugerencias** que estime oportuno.

5.1.- El derecho a la intimidad.

Además de los diez derechos que hemos señalado anteriormente, las personas que se acogan al servicio de Teleasistencia tendrán derecho a que se respete su intimidad. Este derecho a la intimidad se debe traducir en una atención que:

- ✓ Tener garantizada la **custodia de sus datos personales**.
- ✓ **Guardar el secreto profesional** y no dar a conocer informaciones relativas a la persona usuaria fuera del ámbito profesional.
- ✓ Tener derecho a **acceder y modificar sus datos personales**.
- ✓ Ser atendidos de forma **respetuosa** en todo momento.
- ✓ En los casos en que los usuarios dejan una copia de llaves, la persona usuaria deberá dar su **autorización para que pueda acceder al domicilio** el personal relacionado con este servicio, aunque esto solo deberá suceder en casos estrictamente necesarios.
- ✓ Cuando se realice una visita al domicilio la persona usuaria deberá ser **avisada con antelación** y nunca se accederá al domicilio sin avisar.

De entre **todos los derechos que cada persona usuaria del servicio de Teleasistencia** tiene, sin lugar a dudas, el más importante es el derecho a la intimidad.



Autoevaluación

Juan es un Técnico e Atención a personas en situación de dependencia que acaba de ser contratado en el servicio de Teleasistencia que existe en su ciudad. Es la primera vez que trabaja en este servicio por lo que tiene muchas dudas.

Antonio, uno de los usuarios con los que trabaja, le ha comentado que quiere entregarle una copia de la llave de su casa a él personalmente (independientemente del servicio de Teleasistencia, pues vive en su mismo edificio) para que Juan entre y salga con frecuencia y así Antonio se sienta más seguro.

¿Qué crees tú que debería hacer Juan?



- Aceptar la llave y hacer uso de ella a su antojo, pues es una sugerencia de Antonio.
- No aceptarla, comentarle a Antonio que esté tranquilo, y que en caso de ser necesario hará uso de la llave que ya entregó en el servicio.
- Aceptar la llave para que se quede más tranquilo, pero solo usarla por las noches antes de irse a dormir.

Respuesta incorrecta.

Efectivamente, desde el punto de vista profesional, lo mejor es no aceptar nunca la llave de

ningún paciente personalmente (independientemente del servicio de Teleasistencia), y aún menos hacer uso de ella por nuestra cuenta ya que esto puede acarrear problemas si alguna vez sucede algo en el domicilio particular de un usuario (algún robo, sustracciones, delitos,...)

No es correcto.

Solución

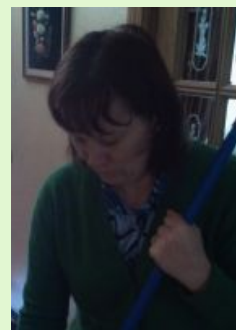
1. Incorrecto
2. Opción correcta
3. Incorrecto

6.- El Técnico en APSD y el servicio de Teleasistencia.



Caso práctico


Nieves y **Ángel**, compañeros en la asociación del barrio de **Charo** y **Agustín**, están estudiando el ciclo formativo de atención a personas en situación de dependencia. Al principio, ellos creían que con este ciclo formativo solo podrían trabajar en centros especializados en atención a PSD o asistiéndolos en sus domicilios, pero a medida que han ido estudiando los diferentes módulos que integran el título han descubierto que como Técnicos en Atención a PSD también podrán trabajar en el servicio de Teleasistencia.



Entonces, ¿Realmente podemos trabajar como técnicos en atención a PSD en el servicio de Teleasistencia? ¿Cuál sería nuestro papel como técnicos en este servicio de Teleasistencia?

Entre las competencias profesionales del técnico en Atención a Personas en Situación de dependencia, además de aquellas que se refieren a la atención de estas personas en instituciones de carácter asistencial (centros residenciales, unidades de estancia diurna,...) o a la atención de estas personas en sus propios domicilios a través de servicios como el Servicio de Ayuda a Domicilio encontramos la siguiente: **Gestionar las llamadas entrantes y salientes del servicio de Teleasistencia recibíéndolas y emitiéndolas según los protocolos establecidos y utilizando aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas.**



Esto quiere decir que el Técnico en APSD podrá formar parte del  equipo multidisciplinar desempeñando un puesto de **teleoperador** o **teleoperadora** de Teleasistencia, desarrollando las siguientes funciones:

1. Atender y gestionar las llamadas entrantes del servicio de Teleasistencia.
2. Emitir y gestionar las llamadas salientes del servicio de Teleasistencia.

Los procedimientos a seguir para el desempeño de ambas funciones los estudiaremos en las unidades 3 y 4.

Anexo I.- Importancia de los terminales inalámbricos en el domicilio.


IMPORTANCIA DE LOS TERMINALES INALÁMBRICOS EN EL DOMICILIO

El terminal inalámbrico, aunque pueda parecer de carácter secundario y supeditado al terminal fijo del equipo de Teleasistencia, es fundamental y tiene una gran importancia. Estos dispositivos, por sus características, van a permitir a los usuarios:

- ✓ Comunicarse **desde cualquier parte del domicilio**.
- ✓ Accionando el pulsador del colgante, las personas usuarias se ponen en **contacto con la central de la Teleasistencia**, atendida por profesionales formados específicamente para atender a este colectivo.
- ✓ El sistema utilizado para el establecimiento de la comunicación es del tipo "**manos libres**". Es decir, con la simple pulsación del botón y sin necesidad de descolgar el teléfono, el usuario entra en contacto verbal con la central.
- ✓ Incluso aunque no se produjera comunicación verbal, nada más pulsar el botón, **aparece en la pantalla del teleoperador toda la información referente a la persona mayor** y ésta podrá activar los mecanismos de ayuda necesarios.

Anexo.- Licencias de recursos.

Licencias de recursos utilizados en la Unidad de Trabajo.

Recurso (1)	Datos del recurso (1)
	Autoría: Digamepaulilla Licencia: CC BY-NC 2.0 Procedencia: http://www.flickr.com/photos/digamepaulilla/1296713188/