

betiON

Euskadiko Telelaguntza Zerbitzu Publikoa
Servicio Público de Teleasistencia de Euskadi

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

ENPLEGU ETA GIZARTE
POLITIKETAKO SAILA

DEPARTAMENTO DE EMPLEO
Y POLÍTICAS SOCIALES

Informe Evolutivo 2013



Informe del Servicio Público de Teleasistencia del Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco.
Centro de Atención de Teleasistencia Sociosanitaria, gestionado por Oseatek, S.A.

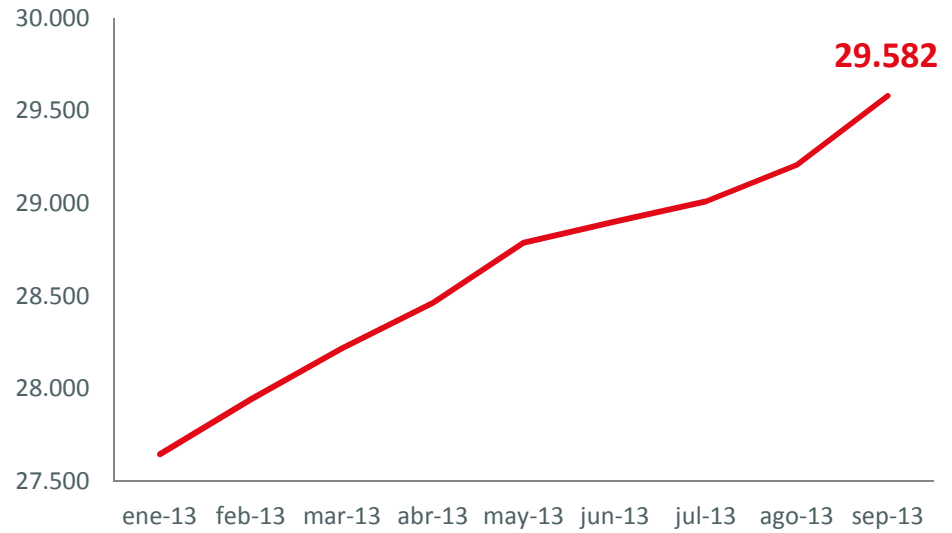
Personas usuarias



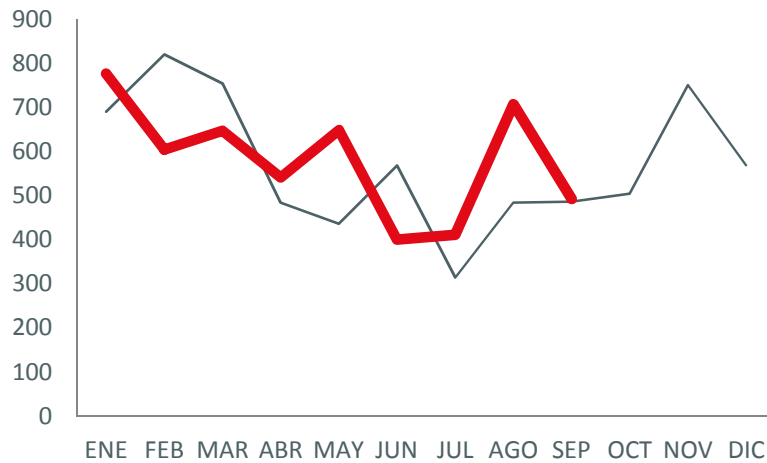
Crecimiento NETO medio
255 usuarios/mes*
 558 altas-solicitudes/mes*
 303 bajas/mes*
*desde Enero 2013

8%
Crecimiento
neto TOTAL
s/ 2012

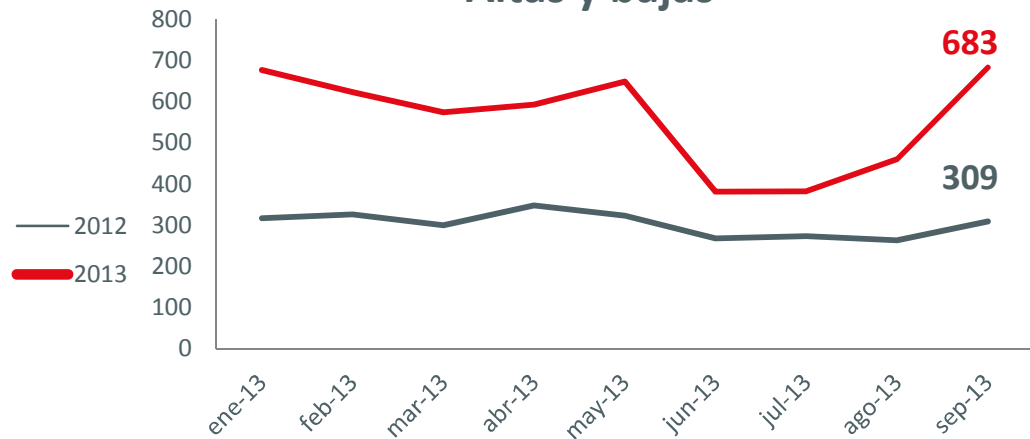
Media mensual
crecimiento neto:
2012 -> 271
2013 -> 255



Solicitudes resueltas



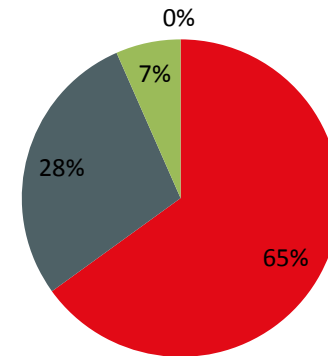
Altas y bajas



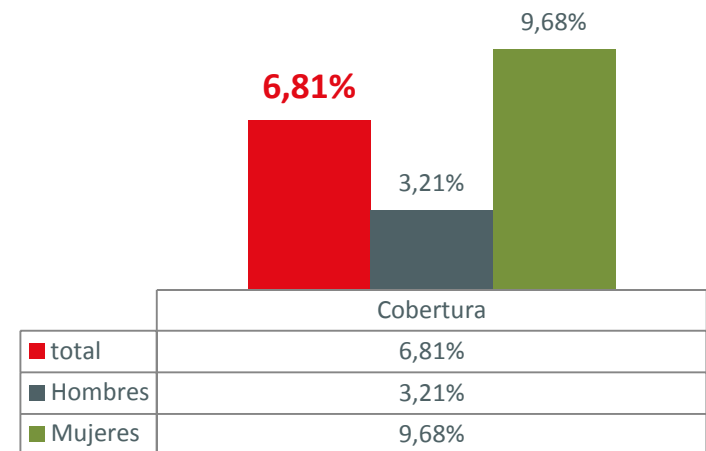
Personas usuarias

Por unidad de convivencia

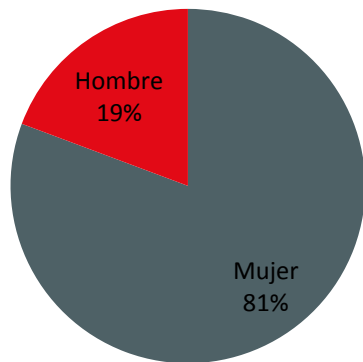
■ Vive solo ■ Vive con 1p ■ Vive con +1p ■ Sin datos



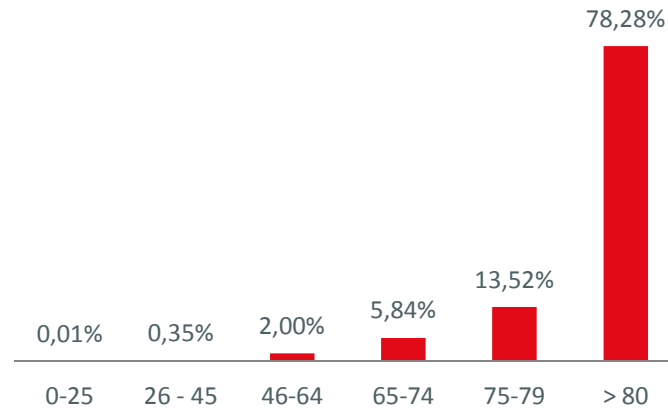
Cobertura (>65 años)



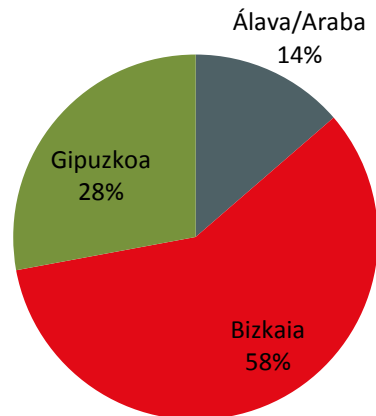
Por género



Por edad



Por territorio histórico



0.51 puntos
2012 6,30%

Personas usuarias

El 1 de Julio de 2011, el Servicio de Teleasistencia del Gobierno Vasco comenzó prestando servicio a 23.738 usuarios. A 1 de Octubre de 2013, el Servicio cuenta con **29.582 usuarios**.

Desde Diciembre de 2012 se ha crecido un 8%, y las medias mensuales son:

•**558 altas/mes**

•**303 bajas/mes**

Lo que hace un **crecimiento neto medio de 255 personas usuarias/mes**.

Comparativamente con 2012 (271) el crecimiento neto medio mensual es un 6% menor.

El mes de Agosto supuso un incremento en el número de resoluciones, alcanzando los niveles más altos producidos a principio de año. En Septiembre ha descendido pero estamos en cifras de 2012. Como efecto de las resoluciones de Agosto en Septiembre el número de Altas producidas ha recuperado el ritmo mantenido hasta Mayo.

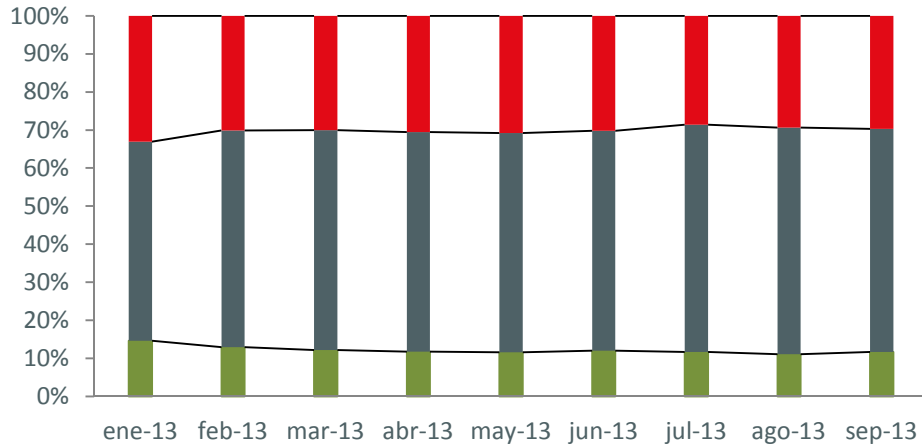
En 2013 el servicio sigue creciendo mensualmente (255) pero comparativamente con la media de 2012 un 6% menos, aunque puede tener carácter estacional. Habrá que ir viendo en el segundo semestre como evoluciona.

El perfil de usuario de la Teleasistencia en Euskadi es **mujer, mayor de 80 años y vive sola**. El **6,81% de la población de Euskadi mayores de 65 años son usuarios de Teleasistencia**. **Entre 2012 y 2013 la cobertura está creciendo 0.51puntos**.

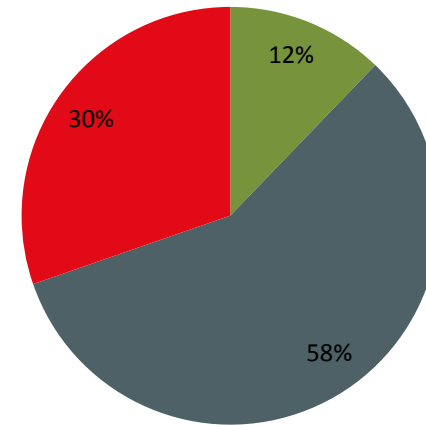


Llamadas

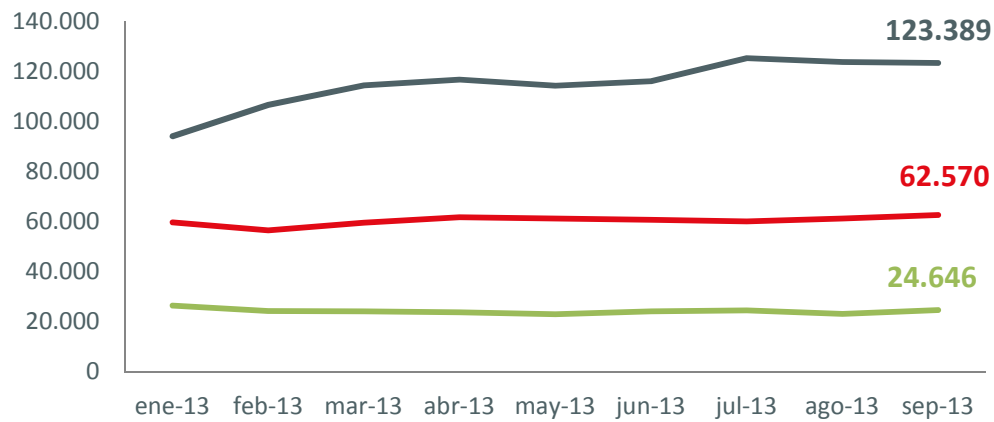
Actividad total de alarmas



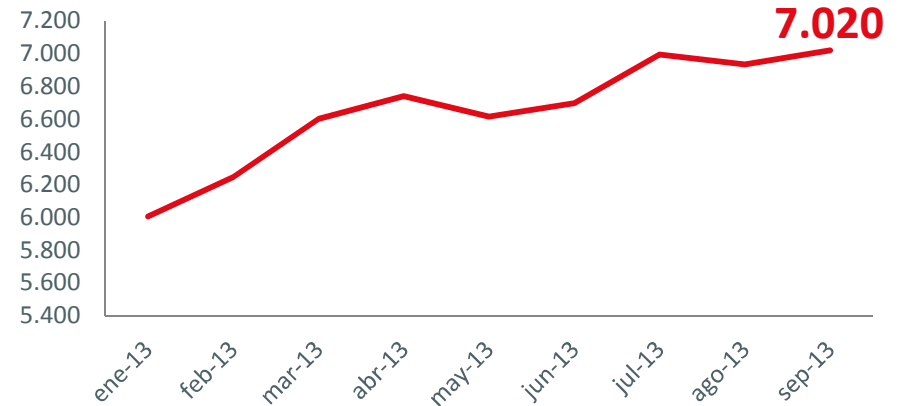
- Seguimiento
- Técnicas
- Recibidas



Actividad total de alarmas



Media diaria de alarmas gestionadas



Llamadas

Desde el 1 de Enero de 2013 las medias diarias son:

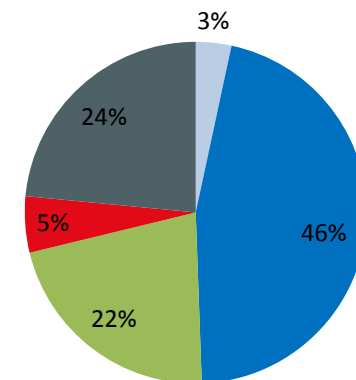
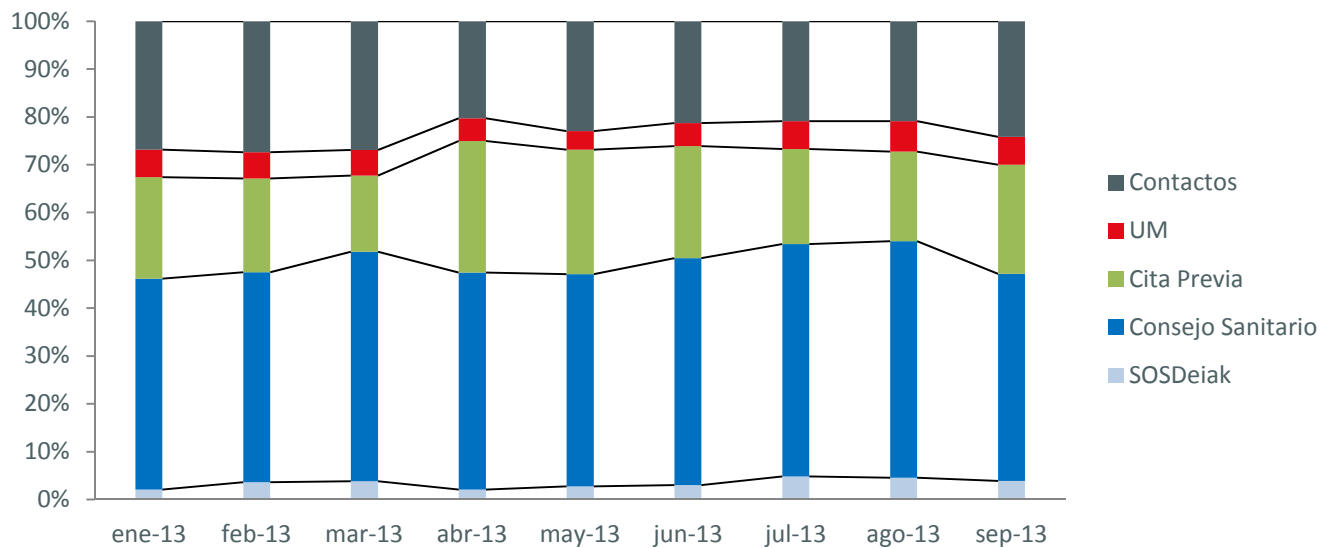
- 2.779 Llamadas de voz/día
- 3.780 Alarmas técnicas/día
- 6.650 alarmas/día TOTAL**

Comparativamente con las medias de 2012, se ha experimentado un crecimiento de un 14% (llamadas de voz) y un 94% (alarmas técnicas). Las alarmas técnicas garantizan el correcto funcionamiento de los terminales. Los niveles alcanzados se han conseguido gracias a la renovación del parque de terminales y la reprogramación de los que se han mantenido.

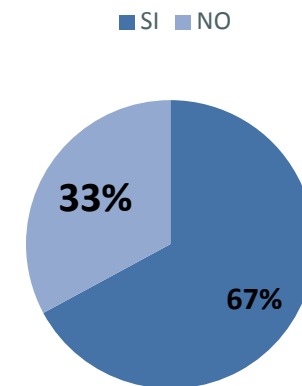
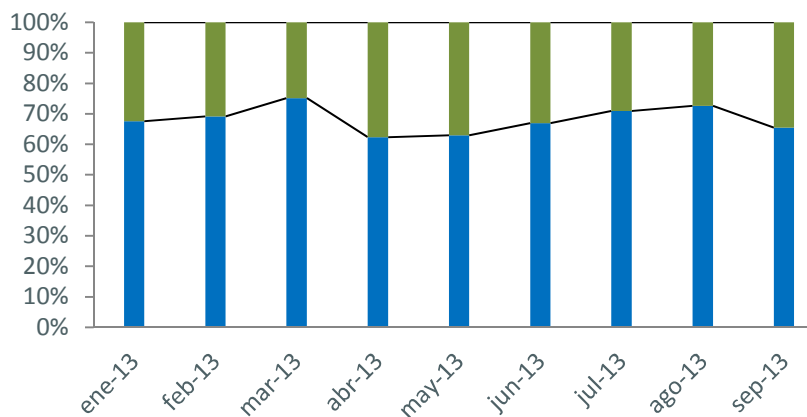
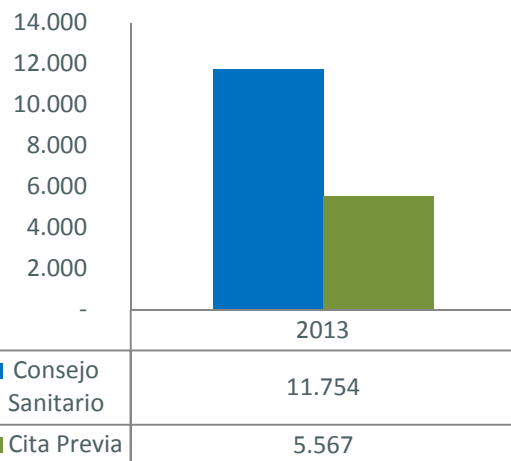
Las llamadas de voz (entrantes) han descendido un 2%. Los tipos de llamadas que han descendido se corresponde de manera significativa a las pulsaciones por error y las dudas con el uso del dispositivo. Esto suele tener un trasfondo de un incremento en la confianza en el servicio, tras el cambio de prestador en 2011, y una mejora en la formación del uso de los dispositivos.



Derivaciones



Derivaciones sanitarias



Derivaciones

Desde el 1 de Enero de 2013 las medias mensuales son:

- SOSDeiak: 96
- Consejo sanitario: 1.306
- Cita previa: 619
- Unidad Móvil betiON: 151
- Contactos (familiares, amigos, vecinos): 666

•El 88,27% de las llamadas de voz se resuelven por los profesionales del centro de atención de betiON de manera telefónica. El 11,73% requieren ser derivadas.

•Sólo el 3,92% de las llamadas entrantes acaban con una movilización de recursos públicos.

•Las llamadas de carácter sanitario representan el 7,96% (5,40% Consejo Sanitario y 2,56% Cita Previa). El 56% se resuelve telefónicamente.

En 2013 la media mensual de derivaciones es 2.837 derivaciones, es decir, el 11,61% de las llamadas totales, mensualmente recibidas.

Comparativamente con la media de 2012, se ha experimentado un crecimiento total de un 34%. Destaca el aumento de las emergencias derivadas a SOSDeiak. Podría ser interesante analizar este dato, debido al contexto socio-económico en el que nos encontramos. El aumento de la cita previa y el consejo sanitario, forma parte de lo habitual en servicios de nueva implantación. En todos los casos parte del crecimiento es derivado del aumento de población.

111%	SOSDeiak
31%	Consejo Sanitario
50%	Cita Previa
0%	UM
30%	Contactos



Inventario de Equipos

	ene-13	feb-13	mar-13	abr-13	may-13	jun-13	jul-13	ago-13	sep-13
EQUIPOS TLA	26.160	26.424	26.671	26.769	27.072	26.917	27.287	27.267	27.700
Araba	3.691	3.687	3.708	3.710	3.739	3.710	3.747	3.743	3.769
Bizkaia	15.120	15.308	15.430	15.512	15.686	15.623	15.797	15.784	15.994
Gipuzkoa	7.349	7.429	7.533	7.547	7.647	7.584	7.743	7.740	7.937
NEOS (GV + UTE)	14.419	14.255	14.031	13.846	13.805	13.596	13.179	12.881	12.788
Araba	1.816	1.760	1.738	1.732	1.723	1.704	1.644	1.608	1.581
Bizkaia	10.341	10.259	10.092	9.973	9.913	9.781	9.478	9.249	9.147
Gipuzkoa	2.262	2.236	2.201	2.141	2.169	2.111	2.057	2.024	2.060
LL CONECT (UTE)	11.664	12.152	12.631	12.918	13.264	13.318	14.105	14.384	13.160
Araba	1.848	1.922	1.969	1.977	2.016	2.006	2.103	2.135	1.955
Bizkaia	4.772	5.047	5.336	5.538	5.772	5.841	6.318	6.534	5.801
Gipuzkoa	5.044	5.183	5.326	5.403	5.476	5.471	5.684	5.715	5.404



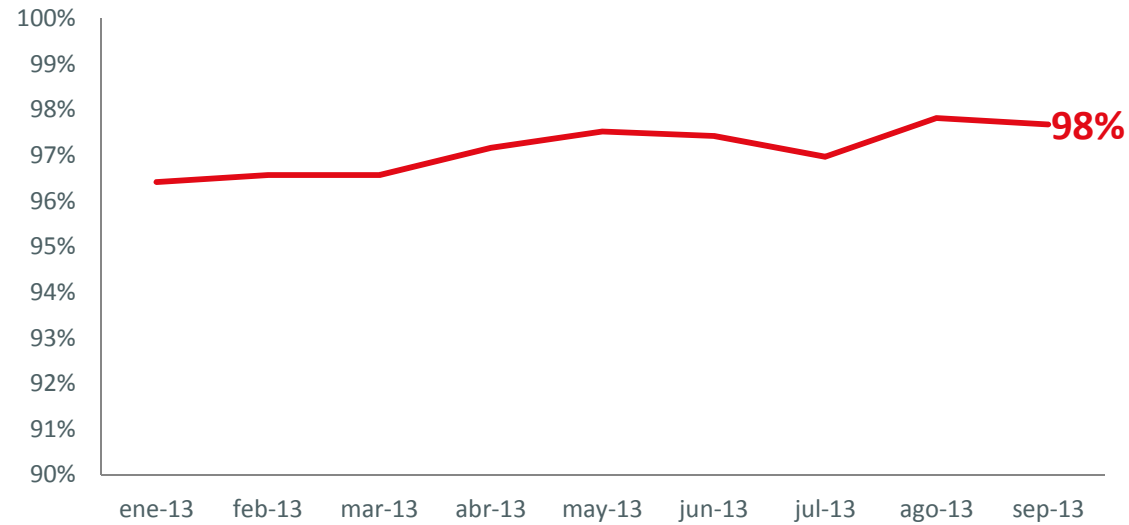
Equipos Avanzada

	ene-13	feb-13	mar-13	abr-13	may-13	jun-13	jul-13	ago-13	sep-13
Detector Fuego/Humo	2.266	2.255	2.233	2.215	2.217	2.107	2.092	2.076	2.061
Detector Gas	1.191	1.187	1.180	1.166	1.161	1.089	1.087	1.068	1.059
Detector Movil/Pasividad	9	9	9	9	9	16	15	15	15
Largo Alacance	76	76	77	75	75	75	75	72	107
Videosasistencia		0							
SETAPS	9	9	9	9	8	8	8	8	8
Pocket-Vibratorio	122	119	115	110	108	103	103	129	127
GPS		0							
TAM	6	5	5	5	5	5	5	5	5
T. MÓVIL	3	3	3	3	3	3	3	3	2
HAPA (UCR Adaptado)	12	18	24	30	32	35	37	40	45
UCR									
TOTAL	3.694	3.681	3.655	3.622	3.618	3.441	3.425	3.416	3.429

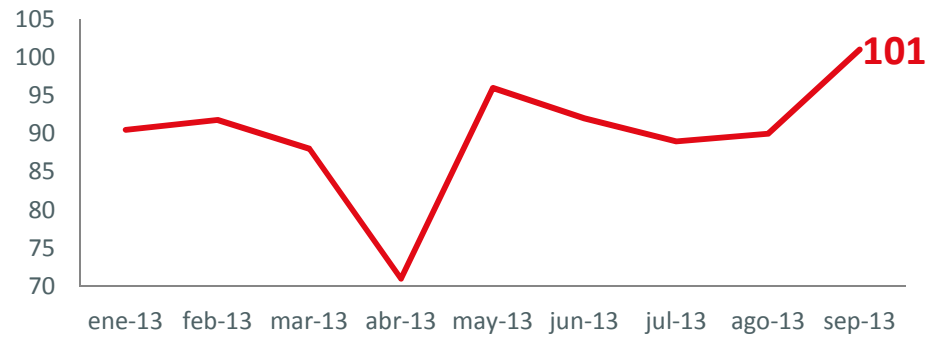


Calidad

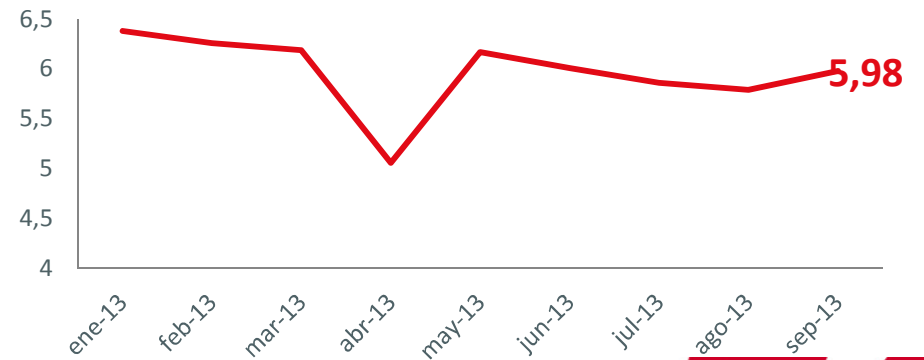
NdS (<20")



Tiempo Medio Ocupación Llamadas Entrantes (en seg.)



Tiempo Medio de Respuesta (en seg.)



Calidad

El nivel de servicio fijado en el expediente establece un tiempo de respuesta inferior a 20 segundos para el 80% de las llamadas. Este indicador ha evolucionado del 81% al 98% en la actualidad.

El nivel de servicio depende del tiempo de respuesta, que a su vez depende del tiempo de ocupación.

El tiempo de respuesta se estabiliza en torno a los 6 seg, y el tiempo medio de ocupación en torno a las 90 segundos. Es decir, se mantienen conversaciones de minuto y medio y se responde en 6 segundos.

