
POSTER ABSTRACT

Desarrollo del modelo de teleasistencia personalizada a través de la inteligencia artificial.

19th International Conference on Integrated Care, San Sebastian, 01-03 April 2019

Alfredo Alday Jurado², Emilio Sola Ballojera¹, Lide Amilibia Bergaretexe¹, Josu Llano Hernaiz²

1: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco, Spain;

2: Osatek, S.A. Gobierno Vasco, Spain

El profesor de política social Peter Taylor-Gooby habla de la existencia de fenómenos de cambio, a los que llama riesgos sociales, que suponen un reto profundo, estratégico y estructural. Se puede elegir la expresión cambio de época para caracterizar la nueva realidad. La envergadura interrelacionada de los fenómenos que definen este cambio de época es suficiente como para obligar a un cambio de modelo.

Algunos de estos fenómenos, por su interés en el tema que nos ocupa, son:

Los avances en materia de conocimiento científico e innovación tecnológica.

La individualización y diversificación de las trayectorias vitales de las personas.

La prolongación de la esperanza de vida con el aumento de los años de vida libres de discapacidad, pero también aumentan los años de vida con discapacidad y la prevalencia de patologías crónicas.

La incorporación de la mujer al mercado laboral, con lo que desaparecen los cuidados y apoyos gratuitos.

Transformación y diversificación de las estructuras y dinámicas familiares.

Aumento de las expectativas en el Estado de bienestar.

Las Administraciones Públicas Vascas, hemos identificado el reto del envejecimiento y el de la innovación tecnológica, como las dos caras de una misma moneda para abordar esta nueva realidad, con un objetivo doble: transformar el modelo de cuidados y contribuir al desarrollo económico promoviendo una industria de productos y servicios de referencia.

El Servicio Público de Teleasistencia es un caso de éxito de esta estrategia, convertido en referente internacional:

En 2012 unifica los servicios existentes y lo hace desde un enfoque sociosanitario.

En 2015 se inicia las primeras reflexiones para diseñar un modelo de teleasistencia personalizada, de la mano de la innovación tecnológica.

En 2016 se pone en marcha la estratificación de la población usuaria trabajando intensamente en la calidad de la información. Para ello resulta clave la digitalización del proceso de valoración de la

persona que llevan a cabo las trabajadoras sociales del servicio, en visita presencial y/o telefónica, a través de un sistema (algoritmo) de ayuda a la decisión.

En 2017 se pone en marcha un sistema de alertas predictivo que informa diariamente de posibles situaciones de riesgo.

Durante 2018 el uso del algoritmo de valoración y del sistema de alertas va precisando de ajustes -"está aprendiendo"-, en base a la experiencia adquirida.

Desde 2016 participamos en el proyecto europeo EMPHATIC (H2020-SC1-2017-CNECT-1) que investiga un sistema de diálogos automático de detección de emociones, que podría dar apoyo a las teleoperadoras que atienden las alarmas de las personas usuarias.

El modelo de teleasistencia personalizada se encuentra en un punto de hibridación entre los protocolos tradicionales y los sistemas digitales de ayuda a la decisión. Esto se observa también en la transformación de los profesionales. Estamos empezando a adelantarnos a situaciones de riesgos individuales, pero necesitamos seguir trabajando para sistematizarlo y partiendo de la mejora del cuidado individual conseguir resultados en la comunidad.

Keywords: teleasistencia; cuidados; sociosanitario; envejecimiento; digitalización
