



Teleasistencia para mejorar la calidad de vida: Cuideo Assist

Cuideo es una startup de cuidados a domicilio para mayores y dependientes que se fundó a raíz de una **necesidad personal**. Dos de los fundadores requirieron ayuda en casa para cuidar a un familiar. Ante la dificultad de encontrar un servicio especializado en dichos cuidados, junto con el tercer fundador decidieron crear una plataforma digital que llenara los gaps encontrados.

La empresa se adapta a las necesidades familiares gracias a la **experiencia personal** y a la **escucha activa**. Seis años después, es la empresa líder de cuidados de mayores a domicilio en España y con dos años de recorrido en Francia.

A lo largo de los años, se han ampliado los servicios para dar un cuidado integral y facilitar el proceso a las familias. El servicio Selección, mediante el cual las familias y los/as cuidadores/as crean un vínculo laboral, es el primero que se lanzó. También se creó un servicio de cuidados compatible con la ayuda de la Ley de Dependencia. Además, viendo la problemática que suponen para los/as empleadores/as los trámites laborales, la entidad decidió ocuparse de este aspecto y ampliar esta opción a las familias que cuentan con un/a cuidador/a externo/a a Cuideo.

A raíz de la escucha activa de los clientes, recientemente se ha detectado la necesidad de crear **Cuideo Assist**, un dispositivo de **teleasistencia muy completo** tanto para **preservar la autonomía** que las personas mayores mantienen como para dar seguridad a ellas mismas y a su familia. Cuideo Assist es el **servicio en el que se centra la candidatura** para el Premio ACRA 2021.

Este aparato de teleasistencia sencillo de usar no solo gestiona las emergencias clicando al botón, también se pueden realizar consultas médicas y psicológicas gracias al centro de atención con profesionales sociosanitarios que cogen las llamadas. La situación de dependencia de un familiar es difícil de gestionar tanto para quien la sufre como para su alrededor. Cuideo Assist ofrece la posibilidad de **ayudar psicológicamente a ambas partes** en los momentos más duros.



Además, se ha constatado mediante un estudio propio realizado entre los clientes de Cuideo que muchas personas mayores no salen de su hogar por miedo a caerse y desorientarse. Gracias a la nula instalación de Cuideo Assist y a su capacidad de **geolocalización**, pueden sentirse seguras en el exterior, fomentando así la realización de paseos y que se persevere su independencia.

Quienes ya han confiado en Cuideo Assist corroboran que les transmite confianza, seguridad y una rápida y buena atención. A fecha de hoy, ya **se ha gestionado una emergencia grave con éxito donde la persona mayor ha podido recuperarse** gracias a la velocidad con la que el centro de atención atendió y gestionó la llamada.

Tanto Cuideo Assist como el resto de la empresa se enmarcan dentro del **Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 3**, marcado por la Organización de Naciones Unidas (ONU). Este se centra en **la salud y el bienestar de las personas**. Así, se colabora en la creación de un presente y un futuro positivo para la población.

Objetivos de Cuideo Assist

El objetivo principal de Cuideo Assist, como de cada uno de los servicios que ofrece Cuideo, es **mejorar la calidad de vida de las personas que requieren atención**.

Sin embargo, para conseguirlo, hay otros puntos que se deben tener en mente, los cuales se convierten en objetivos secundarios, pero no menos importantes:

- Alargar la autonomía de las personas mayores.
- Disminuir el sedentarismo de los/as mayores fomentando salir del hogar.
- Aumentar la seguridad de los/as mayores y la tranquilidad de sus familias.
- Profesionalizar la atención remota y los cuidados a domicilio de mayores.
- Ampliar la atención médica remota a las 24h.
- Facilitar el acceso a servicios de cuidados de confianza si se necesitan.

Se trabaja en varias líneas para cumplir dichos objetivos con la máxima calidad. La vocación del equipo por el sector le hace autoexigente, ya que conseguir estas metas implica ayudar a miles de familias. Debido a ello, se está **constantemente testando el dispositivo** para asegurar que funciona correctamente y encontrar elementos a mejorar. La escucha activa de las familias que cuentan con Cuideo



Assist permite hacer un análisis de posibles servicios a incorporar en el dispositivo. Para conseguir los objetivos, tomamos varias acciones con Cuideo Assist.

Disminuir el sedentarismo entre los/as mayores fomentando salir del hogar

Un cuerpo saludable es aquel que hace actividad física suave y natural a diario, como ir a dar un paseo. Muchas veces, las personas mayores no se mueven tanto como deberían por miedo a caerse o a que les suceda algo. Por eso, es importante darles herramientas para sentirse seguras y activas. Cuideo Assist es funcional tanto dentro del hogar como fuera. Así, pueden salir sabiendo que ante cualquier dificultad que atente su seguridad o cualquier duda médica tienen un centro de atención con profesionales sanitarios a un clic, el cual responde a gran velocidad. Además, **en caso de notar que ha caído, actúa sin necesidad de clicar el botón.**

Se testa constantemente la geolocalización y el sensor de caídas para reafirmar que funciona correctamente y ajustarlo si se detecta que no es 100% correcto.

Alargar la autonomía de las personas mayores

A veces, la autonomía se pierde por falta de agilidad o alguna enfermedad. Otras, por el miedo a caerse o a no saber actuar ante ciertas situaciones; esto hace que se dejen de hacer muchas cosas y, con el tiempo, eso lleva a más dependencia.

Con el fin de preservar la independencia de las personas de edad el mayor tiempo posible, es importante que hagan las cosas que pueden hacer por sí solas. Esto también les hace sentirse útiles y les mantiene la autoestima alta. Para ayudarlas a conseguirlo, hemos incorporado herramientas en nuestro dispositivo de teleasistencia que son de utilidad, como el detector de caídas y el servicio de consultas médicas, así como la puesta en marcha de los servicios de emergencias.

Aumentar la seguridad de los/as mayores y la tranquilidad de sus familias

Según una encuesta realizada entre los clientes de Cuideo, el 77,27% de las familias están preocupadas por la seguridad de su familiar cuando está solo; sin embargo, el 65,91% de las personas dependientes no se siente así. Una solución ante esta situación es facilitar un botón de teleasistencia completo como Cuideo



Assist al/a la mayor para mantener su autonomía y que su familia esté tranquila.

Profesionalizar la atención remota y los cuidados a domicilio de mayores, además de ampliar la atención médica remota a las 24h

El centro de atención con el que se conecta el botón de teleasistencia está formado por profesionales sanitarios. Al estar activo las 24h del día, permite solucionar dudas al instante incluso por la noche, sin tener que ir a urgencias por una pequeña cuestión ni tener que esperar a que el médico de la persona mayor esté disponible.

Facilitar el acceso a servicios de cuidados de confianza si se necesitan

La dependencia es parte de la vejez. Muy probablemente todas las personas veremos cómo nuestra autonomía decrece. Ante esta situación, tener a una persona profesional del cuidado y de confianza al lado mejora la situación significativamente. Su presencia tiene un gran impacto no solo en quien requiere ayuda, sino en toda la familia, ya que sufren por su ser querido. Además, hasta la llegada del profesional, los familiares han estado cuidando de él/ella sin conocimientos e intentando compaginarlo con su vida laboral, personal y familiar.

Gracias a la confianza en Cuideo Assist, es más probable que confíen en un/a cuidador/a de la misma empresa. Así, la tranquilidad de las familias llega antes y la transición de servicio a servicio es más rápida, fácil y placentera.

Destinatarios/as del servicio

El 19,1% de la ciudadanía española es mayor de 65 años, y el 18% de esta es dependiente. En Cataluña hay una situación parecida: el 25% de la población es mayor y el 28,9% carece de autonomía¹. Si nos fijamos en el futuro, se calcula que en 2050 la cantidad de personas de la tercera edad en España aumentará hasta el 32%, lo cual supondrán 3,64 millones de personas dependientes².

Ante esta situación, **hay miles de personas en Cataluña y millones en España que pueden necesitar teleasistencia** sin instalación para poder llevar siempre

1 Fuente: Idescat (<http://www.idescat.cat/>)

2 Fuente: Population Pyramid (<https://www.populationpyramid.net/>)



encima. Los/as destinatarios/as del servicio son todos ellos, pero también los más jóvenes que son dependientes por ciertas enfermedades, como el ELA, patología degenerativa del sistema nervioso que causa la pérdida del control muscular.

Resultados del servicio

Los esfuerzos y la ilusión que Cuideo ha invertido en este servicio están dando sus frutos. Más de **6.100 personas** ya se han interesado por Cuideo Assist. Todo el trabajo realizado antes de lanzarlo y el que está teniendo lugar desde entonces son unas de las causas del éxito del servicio, pero hay más, como la **accesibilidad**: tanto a quienes solicitan un servicio de cuidados a domicilio como a quienes desean contratar Cuideo Assist, se les da **un mes gratis** para probar el botón y se les pide que lo usen para familiarizarse con él por si necesitasen usarlo.

Los/as cuidadores/as de Cuideo materializan los resultados con sus opiniones. Una de ellas, [Clara](#), asegura que **la teleasistencia es positiva tanto para el/la usuario/a como para el/la cuidador/a**. Es buena para el primer perfil porque ante una emergencia estando sin compañía puede pedir socorro; a los/as cuidadores/as les transmite seguridad ante casos complicados al ser atendidos/as por médicos.

Un ejemplo de los resultados de Cuideo Assist es este caso real que sucedió hace unas semanas. Al poco tiempo de usar el botón, Enrique P. sufrió una condición repentina que requirió de atención médica inmediata. Gracias a Cuideo Assist, su cuidadora, Alexandra, pudo ponerse en contacto velozmente con el 112 y fue trasladado al hospital. **Este servicio le ha salvado la vida**. [Así](#) cuenta la trabajadora cómo sucedió, la importancia de tener una teleasistencia que responda rápidamente y que esta ponga los protocolos en marcha en tiempo récord.

Cuideo desea que el proyecto, la labor y el impacto de Cuideo Assist sea del gusto del jurado del Premio ACRA 2021. Es un servicio con un **gran impacto en la calidad de vida** de las personas dependientes o en las puertas de esta etapa. Con el ODS 3 en mente, es responsabilidad de las instituciones, personas y empresas aportar por un presente y un futuro mejor. Con Cuideo Assist se pone un grano de arena en esta montaña que desde la ONU se quiere construir.