

Dilemas éticos de la Teleasistencia

Recomendaciones prácticas

COMITÉ DE ÉTICA ASISTENCIAL



Dilemas éticos de la Teleasistencia

Recomendaciones prácticas

COMITÉ DE ÉTICA ASISTENCIAL

Fundación
Domus 

Fundación
Domus 

www.domusvi.es

© 2019 **Fundación SARquavitae**

Todos los derechos reservados. Sin la autorización escrita de Fundación SARquavitae y, bajo las sanciones previstas por la ley, se prohíbe la reproducción, total o parcial, de esta obra mediante cualquier método o procedimiento.

Edita:

DomusVi

Depósito legal:

B-30.600-2018

ÍNDICE

Introducción	01
Principios de actuación en la atención a las personas del Servicio de Teleasistencia	03
Dilemas éticos	05
Recomendaciones prácticas	06
Conclusión	07
Anexo jurídico	08
Bibliografía	10

1. Introducción

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal de Atención a las personas en situación de dependencia, establece, en su artículo 15, el catálogo de servicios, que comprende los servicios sociales de promoción de la autonomía personal y de atención a la dependencia, entre los cuales se contempla el Servicio de Teleasistencia.

El artículo 22 del texto legal, especifica que la Teleasistencia puede ser un servicio independiente o complementario al de Ayuda a Domicilio, y que se prestará a las personas que no reciban servicios de atención residencial y así lo establezca su Programa Individual de Atención.

El Servicio de Teleasistencia Domiciliaria (TAD) se configura como un servicio fundamental en continua innovación social y tecnológica que se pone a disposición de los ciudadanos, para facilitarles la permanencia e integración en su entorno afectivo y social habitual, proporcionando compañía, seguridad y tranquilidad a la persona usuaria y a su entorno familiar y afectivo (entendiendo éste no solo como el que tiene que ver con parentesco directo).

A través de una línea telefónica y con un sistema de comunicaciones e informático específico, permite disponer de un servicio de atención permanente, las 24 horas, todos los días del año, atendido por profesionales con formación especializada y medios técnicos, para dar respuesta adecuada a las situaciones de necesidad social o de emergencia, incluida la movilización de otros recursos, si fuera necesario.

El desarrollo de las atenciones y cuidados que DomusVi propone para la gestión integral del Servicio de Teleasistencia, se organiza en base a las diferencias en cuanto a perfiles de usuarios, y a las necesidades particulares que éstas lleven aparejadas consigo.

La organización de estas intervenciones, el trabajo a desarrollar en las áreas indispensables en la atención del usuario y el desarrollo de los procesos se apoyan en unos principios fundamentales que configuran nuestro modelo de atención, donde **el eje central es la propia persona en situación de dependencia.**

Nuestro modelo de gestión apuesta por una metodología de atención centrada en la persona, un modelo que entiende que atender a las personas con necesidades de apoyos parte de la realidad de que todos somos diferentes y que por tanto tenemos distintas necesidades, intereses y deseos, lo que va a suponer que no debemos ofrecer el mismo Servicio para todas las personas.

La persona se constituye como el eje metodológico fundamental en la gestión de Centros y Servicios de DomusVi, a partir de la cual se diseñarán las distintas actuaciones profesionales.

Según la orientación de este Modelo de Planificación Centrado en la Persona (PCP), para la gestión de los procesos ligados a la atención de los usuarios del Servicio trabajamos desde las premisas:

1. La persona es el centro del proceso, la PCP se basa en derechos, independencia y elecciones.
2. El individuo no se ve como algo aislado, sino dentro de un contexto familiar y comunitario.
3. El diseño de las atenciones va a centrarse en las capacidades de la persona, así como en la identificación de los apoyos que necesita para promover su autonomía en el mayor grado posible.
4. La PCP es un continuo proceso de aprendizaje y acción; así como la vida de cada cual cambia, también lo hacen sus circunstancias, aspiraciones e intereses, asumiendo por tanto que el trabajo en la atención a los usuarios del Servicio de Teleasistencia es un proceso flexible y de adaptación continua.

En la gestión del Servicio de Teleasistencia trabajamos, por tanto, desde este modelo que nos orienta hacia la atención a la mejora de la calidad de vida de las personas. En nuestra Metodología de trabajo destaca la apuesta por dicha atención y de todo ello se derivan una serie de ***Principios de actuación asumidos por toda la organización.***

2. Principios de actuación en la atención a personas del Servicio de Teleasistencia

Calidad de Vida y Atención a los derechos de las personas usuarias como objetivo principal del Modelo de atención.

La esperanza de vida se prolonga, pero tenemos que convivir gran parte de nuestras vidas con enfermedades crónicas que generan situaciones de dependencia que requieren de cuidados y atenciones especializadas.

Así, en lo que se refiere al **diseño de cuidados y atenciones** desde los Servicios de Teleasistencia, hemos pasado de modelos de gestión basados en actuaciones asistenciales y reactivas, a modelos que enfatizan la promoción de las potencialidades personales, la participación activa de las personas usuarias en los procesos de toma de decisiones, la disminución de las limitaciones funcionales en base a apoyos centrados en la persona, y la atención preferente a la continuidad e integración en el entorno.

Partiendo de estos modelos, trabajar desde el objetivo de la mejora de la calidad de vida de los usuarios del Servicio va a **suponer el diseño de atenciones orientadas al desarrollo personal, bienestar físico, bienestar emocional, participación y autodeterminación, y derechos de los usuarios**, entre otros.

Asimismo, en la gestión del Servicio de Teleasistencia, DomusVi trabaja en la formulación de prácticas y actuaciones concretas que permiten garantizar el ejercicio de estos derechos: dignidad, privacidad y confidencialidad, autonomía, atención a la individualidad y participación.

Promoción de la autonomía y participación activa del usuario en el Desarrollo de su Intervención Personal

Definimos autonomía como la capacidad de afrontar y tomar, por propia iniciativa, decisiones personales acerca de cómo vivir de acuerdo con las normas y preferencias propias, así como de desarrollar las actividades básicas de la vida diaria.

En DomusVi apostamos por trabajar en la participación activa de la persona usuaria no solo en el Servicio y en sus distintas actividades, sino en el Desarrollo de su plan de Intervención Personal (DiPER).

Participación activa del entorno afectivo en el Servicio

En DomusVi consideramos que la clave del éxito de la atención depende del mantenimiento de la integridad de los usuarios, en donde se enmarca también la inclusión del entorno familiar como un aspecto básico para la satisfacción y la autorrealización de los usuarios/as. Esto hace muy importante la implicación del entorno afectivo para poder recibir el mayor feedback posible en referencia al usuario/a.

Profesionalidad y Ética en los cuidados

La gran variabilidad que presentan las personas usuarias a las que debemos atender, requiere de la especialización de todos los profesionales implicados en sus cuidados. Además de la capacitación experta de cada profesional se hace necesario contar con otras competencias relacionadas con el trabajo en equipo, la comunicación interpersonal, la ética asistencial y las metodologías específicas en la atención centrada en la persona.

Además, en la gestión de Servicios de Teleasistencia, DomusVi trabaja asumiendo un compromiso ético que se recoge en los Criterios Éticos del Grupo DomusVi, donde figuran los derechos y responsabilidades de todos los profesionales implicados, organización, usuarios y su entorno.

Coordinación y comunicación con otros niveles asistenciales, sanitarios y sociales

DomusVi apuesta por un modelo de gestión encaminado a potenciar la apertura del Servicio a la relación con las Asociaciones y entidades de la comunidad en la cual se encuentra el usuario, a potenciar y trabajar por la coordinación con organismos locales, Servicios sociales, de salud y comunitarios, a facilitar la integración de los mismos en los recursos normalizados del entorno, trabajar en la sensibilización de la realidad del colectivo al que atendemos favoreciendo su inclusión, entre otros.

Eficacia, eficiencia y transparencia en la gestión

Otro de los principios de actuación consiste en proporcionar una atención integral de calidad a los usuarios del Servicio y su entorno afectivo. Para ello se utilizan herramientas que nos ayudan a garantizar un permanente seguimiento, evaluación y control de los procesos.

Una vez planteado el enfoque metodológico y los principios de actuación en los que se basa el servicio, el paso siguiente es establecer de manera concreta los objetivos generales y específicos que derivan de estas líneas estratégicas de atención.

3. Dilemas éticos

Como hemos visto hasta ahora, el Servicio de Teleasistencia se contrata con el fin de poder dar respuesta a las necesidades de una persona que, por lo general, vive sola en su domicilio y/o se halla en una situación de vulnerabilidad de más o menos intensidad. Su entorno afectivo, en términos generales, los hijos o familiares, considera necesario contratar esta atención asistencial telefónica para garantizar su seguridad, su bienestar integral y una atención ágil en caso de urgencia. En ocasiones, no se desarrolla para solventar una hipotética urgencia, sino de un modo preventivo.

El servicio contratado, pues, genera tranquilidad en el entorno afectivo en la medida en que existe un acompañamiento del desarrollo vital del destinatario a distancia. Existen, pues, tres actores en juego: el destinatario del servicio, el contratante que, por lo general, es el hijo o la hija u otros familiares y, finalmente, el equipo profesional que atiende, sea telefónicamente o sea mediante una intervención en el domicilio. No se puede olvidar el papel de las administraciones que contratan este servicio a través de licitación pública.

Para garantizar el óptimo desarrollo del citado servicio, es deseable el acompañamiento y la evaluación periódica de la salud de la persona, objeto de atención, para determinar en cada momento, su estado físico, psíquico, social y espiritual, sus necesidades, carencias y deseos.

Resulta indispensable una correcta coordinación entre los profesionales de la Teleasistencia y los de la atención domiciliaria para garantizar la óptima atención del usuario. La comunicación entre ambos servicios es clave para poder actualizar la información e identificar las necesidades que en cada momento experimenta el destinatario del servicio.

Jamás se puede perder de vista que la persona atendida es un sujeto de derechos y que, precisamente por ello, no es legítimo monitorizar completamente su vida con el fin de evitar un perjuicio (principio de no maleficencia) para ella y de garantizar su bien (principio de beneficencia).

Esta tendencia al control remoto por parte de los familiares puede crecer en un futuro inmediato con la incorporación de nuevas tecnologías digitales y el desarrollo exponencial de la robótica. La geolocalización constituye ya un fenómeno actual que pone en situación crítica la libertad de movimientos y el respeto a la intimidad personal con el argumento de la seguridad.

También debe ser respetada la autonomía de la persona atendida, su derecho a decidir libre y responsablemente, a desarrollar su proyecto de vida y sus libertades civiles: la libertad de movimientos, de expresión, de credo, de pensamiento y opinión y de estado civil. El desarrollo de este servicio no puede poner en tela de juicio tal principio de la ética asistencial.

4. Recomendaciones prácticas

El Comité de Ética de DomusVi recomienda los siguientes puntos con el fin de velar, por un lado, por la autonomía y la intimidad de la persona cuidada y, por otro, para evitar un perjuicio y procurar un bien a la persona objeto de la Teleasistencia:

a. En el momento de ejecutar la contratación, el Comité de Ética considera que es fundamental comunicar oralmente a la familia o entorno afectivo, el contratante, que la persona destinataria de la Teleasistencia es un sujeto de derechos y que la organización está obligada a respetar los mismos en coherencia con sus valores corporativos, con su Código Ético y el marco legal vigente en nuestro país.

b. El profesional está llamado a respetar la autonomía del usuario y a guardar silencio (secreto profesional) de las informaciones que éste le haya transmitido de un modo confidencial.

c. El profesional que dispensa este servicio debe cerciorarse, en la medida que pueda, de si la persona objeto de Teleasistencia es competente para tomar la decisión que se propone ejecutar, independientemente de cuál sea su intención. Puede que la negativa a comunicar un ingreso hospitalario a sus familiares sea para no molestarles o puede que obedezca a otras razones. Al profesional no le corresponde jugar tales intenciones, sino respetar su autonomía en el caso que puede ejercitarla plenamente.

d. En el caso que el destinatario del Servicio de Teleasistencia no sea competente para la toma de decisiones, resulta obligatorio por parte del profesional comunicar a la familia la decisión que ha tomado con la máxima celeridad posible para que ésta pueda estar informada y dirimir lo que debe hacer y cómo tiene que actuar, puesto que a ella le corresponde decidir, como receptora de la autonomía prestada.

e. El profesional de Teleasistencia debe intentar persuadir a la persona atendida de la importancia de comunicar sus decisiones a los familiares o seres queridos, máxime cuando éstas entrañan gravedad y riesgo, pero debe respetar la negativa a hacerlo de la persona asistida si esta es su voluntad y está capacitada para la toma de tal orden de decisiones.

f. La persona contratante debe saber que el servicio que contrata ofrece tranquilidad y seguridad tanto para las personas asistidas como para ella misma, pero que, además, el citado servicio se desarrolla desde el respeto escrupuloso a los derechos fundamentales, el derecho a las libertades civiles y el derecho a preservar la intimidad.

5. Conclusión

El Comité de Ética considera que el respeto a los derechos fundamentales constituye un requisito imprescindible para garantizar la excelencia del Servicio de Teleasistencia. El respeto a estos derechos debe ser motivo de satisfacción, también, por parte de la familia o del ser querido que contrata dicho servicio.

6. Anexo jurídico

El Servicio de Teleasistencia aparece definido en la ley (ex. Art. 7 Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre) como aquél que tiene por finalidad atender a las personas beneficiarias mediante el uso de tecnologías de la comunicación y de la información, observando las medidas de accesibilidad adecuadas para cada caso, y apoyo de los medios personales necesarios, en respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, o de inseguridad, soledad y aislamiento y con el fin de favorecer la permanencia de las personas usuarias en su medio habitual.

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal de Atención a las personas en situación de dependencia, establece, en su artículo 15, el catálogo de servicios, que comprende los servicios sociales de promoción de la autonomía personal y de atención a la dependencia, entre los cuales se contempla el Servicio de Teleasistencia. El artículo 22 del texto legal, especifica que la Teleasistencia puede ser un servicio independiente o complementario al de Ayuda a Domicilio, y que se prestará a las personas que no reciban servicios de atención residencial y así lo establezca su Programa Individual de Atención.

La Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, establece, en su artículo 14, las prestaciones del sistema público de Servicios Sociales y, en su artículo 15, se enumeran las prestaciones en el contexto de los Servicios Sociales de atención primaria, figurando, entre otros, el Servicio de Teleasistencia. Concretamente, en el artículo 18, d) se define como "soporte instrumental que facilita una atención y apoyo personal y social continuos, permitiendo la detección de situaciones de crisis y la intervención inmediata en las mismas."

Se observa que el servicio ofrece tranquilidad y seguridad a la persona contratante del mismo, lo cual exige un acompañamiento periódico de la vida de la persona asistida. Este acompañamiento y cuidado no puede, en ningún caso, vulnerar el derecho a la intimidad de la persona atendida, su privacidad. Estamos hablando de un derecho fundamental reconocido en el Art. 12 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948) y en la el Art. 18 Constitución española (1978).

No obstante, hay que precisar que existen ciertas matizaciones en este sentido. Por un lado, la contratación del servicio lleva implícito que se puedan grabar las llamadas con la persona usuaria (sin perjuicio del cumplimiento de la legislación de protección de datos, que incluye el consentimiento informado previo y expreso de dicha situación). Además, se incluye el acceso al domicilio si la situación de emergencia lo requiere. No en vano, con la contratación de este servicio es muy habitual hacer entrega de las llaves del domicilio precisamente con este fin.

Además, hay que tener en cuenta la siguiente normativa:

- Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.

- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia. Establece en su Art. 15, entre los servicios recogidos en el catálogo el servicio de Teleasistencia y en el Art. 22.1 determina que es un servicio que facilita la asistencia a las personas beneficiarios mediante el uso de tecnologías de la comunicación y la información, con apoyo de los medios personales necesarios, en repuesta inmediata ante situaciones de emergencia, o de inseguridad, soledad y aislamiento y que puede ser un servicio independiente o complementario al de ayuda a domicilio.

- Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre, por el que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia. En su artículo 7 se regula la Teleasistencia.

- Resolución de fecha 15 de enero de 2018 en cuya virtud se publica el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre determinación del contenido del servicio de Teleasistencia básica y avanzada. Además, esta resolución modificó precisamente el artículo 7.3 antes indicado.

A.E. LÓPEZ MATO, L. SANTOS MAYO, I. DE LA TORRE, *Estudio de sistemas de Teleasistencia para personas con enfermedades mentales*, en *RevistaeSalud.com* 9 (34) (2013) 1689-7696.

C. M. ROZO REYES, *Consideraciones éticas de la tecnología de asistencia en personas en condición de discapacidad. ¿Posibilidad o limitar la autonomía?*, en *Revista Latinoamericana de Bioética* 10 (2010).

T. SÁNCHEZ-CRIADO, D. LÓPEZ, *La traducción del cuidado: la teoría del actor-red y el estudio de la interdependencia en la Teleasistencia para personas mayores*, Taylor & Francis, Madrid, 2009.

M. A. VALERO, J. A. SÁNCHEZ, A. B. BERMEJO, *Servicios y tecnologías de Teleasistencia: tendencias y retos en el hogar digital*, Fundación Madrid para el Conocimiento, Madrid, 2007.

