



Área de Derechos Sociales y Emasa

LA TELEMONTORIZACIÓN DE LOS CONTADORES DE AGUA AYUDARÁ A DETECTAR POSIBLES INCIDENCIAS EN LOS HOGARES DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

El avance del modelo de atención a las personas mayores y dependientes se enmarca en un convenio entre el Consistorio y la Junta de Andalucía

03/08/2022.- El Ayuntamiento de Málaga, a través del Área de Derechos Sociales y la Empresa Municipal de Aguas de Málaga (EMASA), y la Junta de Andalucía, a través de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, han impulsado el proyecto para la telemonitorización de los contadores de agua, que permitirá detectar posibles consumos inusuales en los hogares de los usuarios y usuarias del servicio de Teleasistencia.

Este proyecto piloto, que se enmarca en un convenio suscrito entre el Consistorio y la Junta de Andalucía para la mejora de la atención a las personas que forman parte del servicio de Teleasistencia, ha sido presentado esta mañana por los concejales de Derechos Sociales y Sostenibilidad Medioambiental y Emasa, Francisco Pomares y Gemma del Corral, respectivamente, junto al director gerente de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, Victor Manuel Bellido Jiménez.

La iniciativa permitirá avanzar en el modelo de Teleasistencia hacia una atención proactiva y que ayude a predecir posibles riesgos que puedan sufrir las personas mayores y dependientes. También dará respuesta a las posibles emergencias que puedan presentarse, prestando un servicio centrado en las personas y sus necesidades particulares.

Emasa mantiene un parque de contadores de 234.439 unidades, cerca de un 40% de ellas (90.000 unidades) está constituido por contadores electrónicos en lectura remota y de ellos 40.000 unidades ya emiten sus datos a diario a los sistemas centrales de Emasa directamente. Estos datos se procesan y analizan con un software específico (Motor de Cálculo de Sospechas - MCS) que la empresa ha puesto en producción hace unos meses, con el objetivo de mejorar la gestión del servicio del agua.

Mediante el análisis del histórico de consumo de un cliente/usuario, el MCS determina una pauta de consumo característica para el hogar en estudio y a partir de ahí puede alertar de cualquier anomalía que se detecte en las lecturas que emite el sistema. Esta capacidad desarrollada en el MCS es la que ha abierto las puertas a esta colaboración entre instituciones.



El objetivo de este convenio es identificar, a través del análisis de los datos de los contadores que realiza el MCS, posibles consumos inusuales en los hogares de las personas usuarias del servicio de Teleasistencia, que puedan indicar la necesidad de ayuda, y, en base a ello, emitir una alerta al Servicio de Atención de la Telasistencia (SAT) y/o Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Málaga para contactar con estos hogares.

En general, se trata de determinar consumos que disten de los históricos de cada hogar como un consumo excesivo de agua o, al contrario, un bajo consumo, y que permitirán prevenir situaciones de riesgo por inundación, detectar posibles caídas en el baño, ausencias prolongadas, etc. Es decir, situaciones que hagan sospechar que la persona usuaria necesita asistencia.

Cuando el software detecte algún consumo definido como inusual, EMASA transferirá una alerta al Servicio de Atención de la Telasistencia (SAT) para que contacte con un domicilio y determine posibles situaciones de riesgo.

En caso de detectarse una situación de riesgo en la vivienda, el SAT aplicará el protocolo de contacto con personas de referencia de esa vivienda. Si no es posible localizarlas, se contactará con los Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Málaga, que movilizarán sus propios recursos: Servicio de Ayuda a Domicilio y Servicio de Emergencias Sociales.

En caso de que los recursos municipales activados no logren localizar a las personas de referencia de la vivienda y controlar la situación de riesgo, estos servicios municipales informarán al SAT para la derivación al teléfono de emergencia 112.

2

Al final de la fase inicial, con una duración prevista de entre 12 y 18 meses, y que comienza con el cruce de datos para conocer qué viviendas de personas usuarias de la Teleasistencia son usuarias de EMASA y cuentan con telecontador instalado, se hará una evaluación conjunta del proyecto para estudiar su continuidad (en el caso de que no haber podido determinar pautas de alerta que se correspondan, en un elevado porcentaje de los casos, con necesidades reales de intervención por parte de las partes implicadas), y determinar el pase a la segunda fase del proyecto.

Por su parte, en la segunda fase se prevé el diseño de un procedimiento de comunicación que permita mantener actualizado el listado de hogares de personas usuarias del servicio de Teleasistencia, que a la vez son usuarias de EMASA y que disponen de telecontador.

Además, se avanzará en detallar la información que será transferida entre las partes, pasando del listado de alertas sobre consumos inusuales hasta los datos de lecturas en sí de cada hogar, para que puedan ser analizados desde el Servicio Andaluz de Teleasistencia y de este modo se puedan definir nuevas alertas.