

APP 061 para Personas Sordas



Descripción del proyecto

El objetivo del proyecto es facilitar el acceso de las personas sordas a los servicios de urgencias y emergencias sanitarias extrahospitalarias.

Los actuales servicios de urgencias y emergencias sanitarias extrahospitalarias ponen a disposición del ciudadano números de teléfono donde llamar y a partir de los cuales los centros coordinadores valoran la necesidad de asignar los distintos recursos sanitarios adecuados (UVI móvil, ambulancia convencional con o sin médico, helicóptero medicalizado, consulta telefónica con médico, etc.) Todo el servicio prestado: clasificación de la demanda, asignación del recurso disponible más cercano y adecuado a la necesidad, asistencia *in situ* y traslado si es preciso al hospital; parte de la llamada telefónica del ciudadano. Sin embargo esto supone una barrera infranqueable para el colectivo de personas sordas, quienes no pueden establecer una comunicación a través del teléfono. Por ello se requieren otras fórmulas para dar accesibilidad a dicho colectivo a servicios tan básicos como las urgencias y emergencias sanitarias extrahospitalarias.

El Servicio Andaluz de Salud inició un proyecto, aprovechando las tecnologías actuales y la amplia difusión de *smartphones* en el colectivo de personas sordas, para dar acceso a los centros coordinadores de urgencias y emergencias sanitarias de Andalucía a través de chat.

Para ello se ha desarrollado una app específica para personas sordas y se han adaptado los sistemas de información de los centros coordinadores para recibir dichos chats en las mismas condiciones que una llamada telefónica, además de ofrecer funcionalidades adicionales que no puede ofrecer una llamada de audio convencional gracias a la app 061 para personas sordas. Es decir gracias al uso de la app 061 para Personas Sordas, el usuario puede registrar información relevante para su asistencia, tanto de él como de las personas de su entorno de forma que no sea necesario detallar esa información en un momento tan crítico como una emergencia sanitaria (accidente de tráfico, parada cardiorespirotoria de un familiar, ictus, etc.) pues la propia app, integrada con el sistema de información del centro coordinador, transmitirá dicha información en el momento y de forma automática.

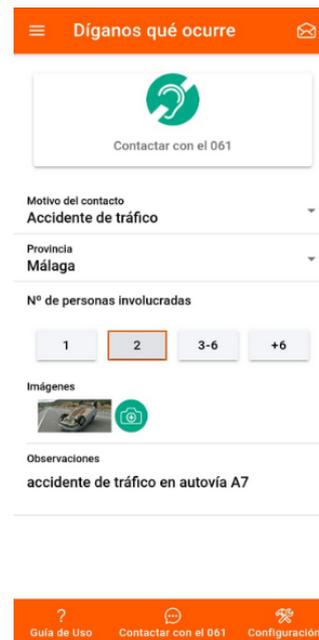
También podrá aportar información del evento, tanto rellenando un cuestionario muy simple pero relevante para la coordinación, o aportando imágenes, o por el mismo chat, todo ello en el momento que contacte con el centro coordinador a través de la app, o a posteriori, y toda la información la irán recibiendo los operadores y médicos del centro coordinador, alertándolos de la existencia de nueva información del caso.

Asimismo el centro coordinador notificará de cualquier evento relevante al ciudadano, como la activación del recurso sanitario con la estimación del tiempo de llegada e incluso podrá visualizar

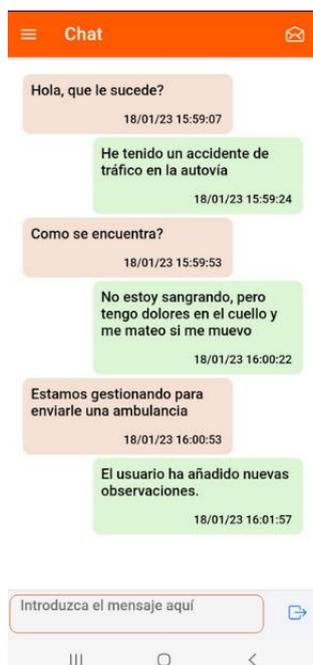
en tiempo real la ubicación del recurso asignado, lo cual es de gran importancia en muchos casos en los que el usuario desconoce el callejero donde se encuentra y no consigue precisar donde se encuentra en ese momento, aunque también gracias a la propia app el centro coordinador y el recurso sanitario tendrán constancia de la ubicación del ciudadano de forma automática.



Pantalla principal con selección de usuario e indicadores.



Formulario simple opcional para notificar a CCUE

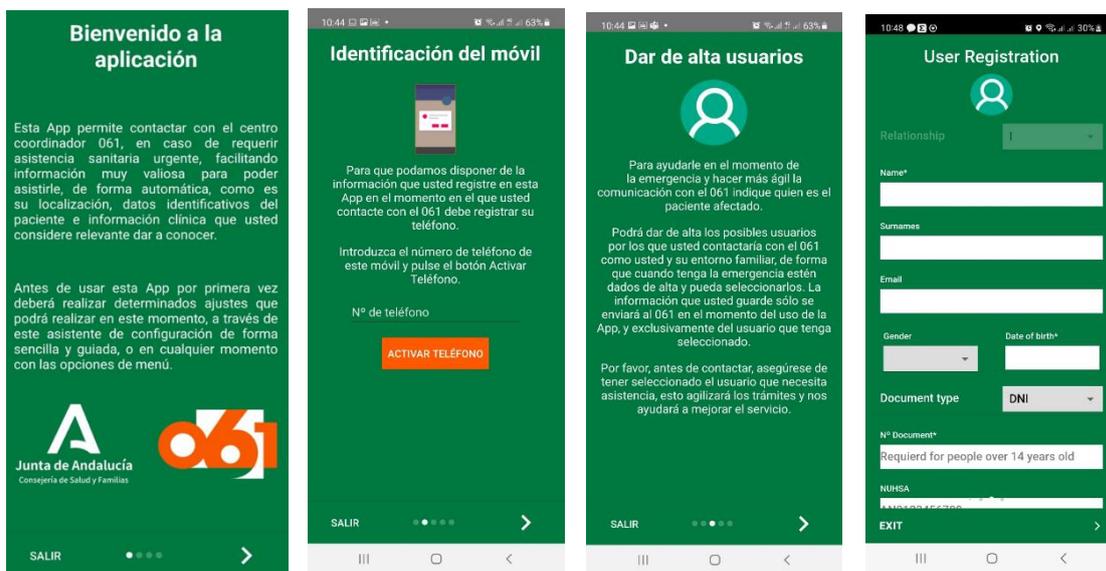


Chat con el ciudadano.



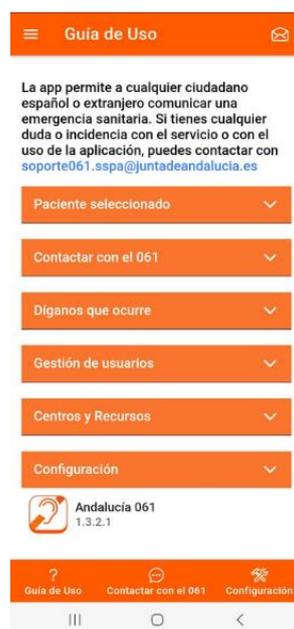
Mapa de recursos y visualización del recurso sanitario asignado

Uno de los aspectos fundamentales es la simplificación de la app en primer lugar por las circunstancias en las que se ha de usar, en una urgencia o emergencia con gran estrés, y por las características del colectivo de personas sordas, donde el grado de comprensión lectora puede diferir del de usuarios de otras apps. Para ello se ha diseñado un asistente que ayuda en el momento de la instalación de la aplicación para configurar cuestiones relevantes de la aplicación como el emparejamiento necesario del teléfono, permisos de uso del GPS propio del teléfono, permisos para notificaciones, alta de usuarios, etc.



Asistente inicial de la app para la configuración

Adicionalmente existe una guía de uso y medios de contacto donde se explica el uso de dicha app.



Guía de uso de la app

El desarrollo de la app, así como de las adaptaciones necesarias del sistema de información de los centros coordinadores de urgencias y emergencias sanitarias de Andalucía, se concluyeron en el segundo trimestre de 2022, fecha a partir de la cual se difundió a múltiples asociaciones de personas sordas de Andalucía, con las que se ha revisado su funcionalidad. En el último trimestre de 2023 se convocó a todos los asociados de la Asociación Provincial de Personas Sordas de Córdoba y Fundación de Accesibilidad y Personas Sordas de Andalucía con los que se probó la app, se realizaron simulaciones en entornos de pre-producción y una vez se concluyó la formación a operadores y médicos coordinadores se realizaron pruebas en el entorno real en Córdoba. Siendo la fecha prevista para su difusión definitiva a los medios y publicación de la app en los markets febrero 2023.

Actualmente se continúa trabajando con dichas asociaciones para siguientes fases de evolución de la APP 061 para Personas Sordas y adaptarlo a personas de dicho colectivo sin capacidad de lecto-escritura, mediante videoconferencia e intérpretes de lenguaje de signos.

Para ello se pretende establecer una comunicación a tres bandas:

- Comunicación entre ciudadano e intérprete de lenguaje de signos a través de la app por videoconferencia.
- Comunicación intérprete y centro coordinador por línea de audio.
- Comunicación de información relevante y posición desde la app al centro coordinador y notificaciones del centro coordinador al ciudadano a través de la app.



Esquema de la comunicación con intérprete de lenguaje de signos.

Repercusión para el ciudadano y las Administraciones

El principal beneficio para el colectivo de personas sordas es la accesibilidad al servicio de urgencias y emergencias sanitarias extrahospitalarias, cuestión que parece simple para el ciudadano pero no para las personas con discapacidad auditiva.

Adicionalmente, aprovechando la tecnología de los teléfonos móviles, no solo ofrece el canal chat como canal adicional sino que facilita la comunicación ofreciendo de forma automática datos imprescindibles para prestar el servicio sanitario como la localización del llamante a través del GPS del teléfono móvil. También permite registrar con carácter previo a la solicitud de la demanda datos que el ciudadano considere relevantes para su asistencia como antecedentes, circunstancias particulares, etc. Estos datos previos registrados se pueden grabar tanto para la propia persona como para los miembros de su familia, al ser la app multiusuario, pues hay que tener en cuenta que no solo se puede llamar por necesitar una asistencia sanitaria, sino para los hijos, padres, etc. de la persona sorda.

Todo ello implica no solo la posibilidad de acceder al servicio de urgencias y emergencias, sino que reduce los tiempos de coordinación en la toma de datos, lo cual es el aspecto clave en dichos servicios, la reducción de los tiempos de respuesta, pues el estado de su salud depende de dicho tiempo.

La comunicación con los centros coordinadores se agiliza y simplifica la labor de los operadores ofreciendo en tiempo real notificaciones automáticas a través de la app de que el recurso sanitario ha sido activado, el tiempo estimado de llegada al lugar requerido e incluso mostrándose la ubicación exacta por dónde va desplazándose la ambulancia, cuestiones que a día de hoy, al realizarse por llamadas telefónicas requieren un mayor tiempo de operación para que el operador llame al ciudadano para notificarlo.

Adicionalmente el ciudadano puede aportar información adicional a través de un cuestionario muy simple para detallar lo sucedido e incluso aportar fotografías, lo cual facilita enormemente la labor de los operadores y médicos de los centros coordinadores que deben valorar la situación para asignar el/los recursos más adecuados.

Se facilitan también a través de la aplicación la ubicación de los recursos sanitarios más cercanos, destacando los desfibriladores, hospitales, centros de salud, policía, etc.

Equipo de desarrollo y proveedores

El desarrollo de la app es propiedad del Servicio Andaluz de Salud. Fue cofinanciado con Fondos de Desarrollo Regional (FEDER) y contratado a INDRA.

También fue necesario la adecuación del contact center de los centros coordinadores y sus sistemas de información, realizados inicialmente con la UTE Telefónica – Everis y posteriormente con Minsait.

Valoración económica

Para la estimación del coste del presente proyecto hay que tener en cuenta que podríamos decir que el 95% de lo desarrollado con la app 061 para Personas Sordas es común con la app 061, si bien se ha decidido implantar en primer lugar la app de personas sordas para cubrir un vacío muy importante con dicho colectivo. Teniendo en cuenta dicha circunstancia y repartiendo los costes comunes en un 50% para cada proyecto, el coste total estimado para el desarrollo de la app, adecuaciones de Centros en Red (sistema de despacho de llamadas de los centros coordinadores) e infraestructura que además es compartida con otras apps, es de 220.000 €

Plazos de cumplimiento

La APP y adecuación del sistema de información de los centros coordinadores se encuentran finalizados.

En el último trimestre de 2022 se han realizado pruebas en entornos de preproducción y producción con asociaciones de personas sordas y en la actualidad se encuentra en fase de notificación a las distintas asociaciones de personas sordas de Andalucía y medios de comunicación, previsto para febrero 2023.