

Productos de apoyo para la comunicación en el servicio de teleasistencia



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES
Y AGENDA 2030

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DERECHOS SOCIALES



Ceapat

Centro de Referencia Estatal
de Autonomía Personal
y Ayudas Técnicas

Productos de apoyo para la comunicación en el servicio de teleasistencia

Autoras:

Lucía Pérez-Castilla Álvarez. Psicóloga del Ceapat, Imserso

Clara I. Delgado Santos. Logopeda del Ceapat, Imserso

Fecha de publicación: junio 2021 (con corrección de erratas)

Edita:

Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (Ceapat), del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso)

Este documento cuenta con una versión solo texto para facilitar su acceso con lectores de pantalla.

Puede acceder a esta versión desde este código QR



El Ceapat ha elaborado las ilustraciones que aparecen en este documento. En algunas de ellas se utilizan vectores o ilustraciones incluidas en [Pixabay](#), de uso sin necesario reconocimiento, y a cuyos autores el Ceapat agradece la colaborativa puesta a disposición de sus diseños. También se incluyen algunos pictogramas de [ARASAAC](#), por lo que dicho agradecimiento se hace extensivo al Centro Aragonés para la Comunicación Aumentativa y Alternativa.

Índice

1. Presentación	5
2. Los productos de apoyo y la comunicación en el contexto de la teleasistencia	5
2.1. Teleasistencia	5
¿Qué es la teleasistencia básica?.....	6
¿Qué es la teleasistencia avanzada?	6
2.2. Tecnología asociada a los servicios de teleasistencia	7
¿Qué tecnología está asociada a los servicios de teleasistencia básica?	7
¿Qué tecnología está asociada a los servicios de teleasistencia avanzada?	7
2.3. Productos de apoyo	8
¿Qué son los productos de apoyo?	8
2.4. Comunicación	10
¿Qué es la comunicación?	10
¿Qué son las limitaciones en la comunicación?	10
¿Qué es la comunicación en el servicio de teleasistencia?.....	13
¿En qué situaciones tiene lugar la comunicación presencial en el servicio de teleasistencia?	13
¿Qué modalidades de comunicación a distancia debe posibilitar la tecnología en el servicio de teleasistencia?	14

3. Productos de apoyo para la comunicación en el servicio de teleasistencia	15
3.1. Pulsadores	15
¿Qué es un pulsador?	15
Tipos de pulsadores.....	15
Forma de activación	15
Elección y adecuación del pulsador	16
3.2. Lenguaje claro y Lectura Fácil	16
¿Qué es el lenguaje claro?	16
¿Qué es Lectura Fácil?	17
Lenguaje claro y Lectura Fácil en el servicio de teleasistencia ...	18
3.3. Pictogramas para la comunicación	19
¿Qué es un pictograma para la comunicación?	19
¿Para qué sirven los pictogramas para la comunicación?	19
Tipos de pictogramas	20
Productos de apoyo para la Comunicación Aumentativa – Alternativa	21
¿Qué es la Comunicación Aumentativa – Alternativa con productos de apoyo?	23
Uso de pictogramas en el contexto de teleasistencia.....	25
Criterios generales para el diseño de pictogramas para la comunicación en el contexto de teleasistencia	26
Otros aspectos a tener en cuenta sobre el uso de pictogramas para la comunicación en el contexto de teleasistencia:.....	28
4. Otras soluciones de accesibilidad en el servicio de teleasistencia.	29
5. Consideraciones finales	29

1. Presentación

Este documento proporciona información sobre productos de apoyo que pueden ser útiles para la comunicación en la prestación del servicio de teleasistencia.

La accesibilidad en la tecnología asociada al servicio de teleasistencia, junto con la disponibilidad de productos de apoyo cuando la persona usuaria lo necesite, son elementos fundamentales para facilitar la correcta prestación del servicio teniendo en cuenta la diversidad que puede darse entre las personas usuarias en el funcionamiento cognitivo, la visión, la audición, la movilidad y el manejo de los dispositivos.

2. Los productos de apoyo y la comunicación en el contexto de la teleasistencia

2.1. Teleasistencia

La teleasistencia es un servicio que facilita la asistencia a las personas beneficiarias mediante el uso de tecnologías de la comunicación y de la información, con apoyo de los medios personales necesarios, en respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, o de inseguridad, soledad y aislamiento.

Definición recogida en el artículo 22.1 de la [Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia](#)

¿Qué es la teleasistencia básica?

El servicio de **teleasistencia básica**, consiste en facilitar asistencia a las personas beneficiarias de forma ininterrumpida, mediante el uso de la tecnología de la información y de la comunicación, con apoyo de los medios personales necesarios, en respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, de inseguridad, soledad y aislamiento.

Se lleva a cabo a través de la instalación de un terminal en la vivienda de la persona beneficiaria conectado a una central receptora, con la que se comunica en caso de urgencia mediante la activación de un pulsador.

¿Qué es la teleasistencia avanzada?

Teleasistencia avanzada es aquella que incluye además, de los servicios de teleasistencia básica que la persona usuaria precise, apoyos tecnológicos complementarios dentro o fuera del domicilio, o en ambos casos, así como la interconexión con los servicios de información y profesionales de referencia en los sistemas sanitario y social, desarrollando procesos y protocolos de actuación en función de la situación de necesidad de atención detectada.

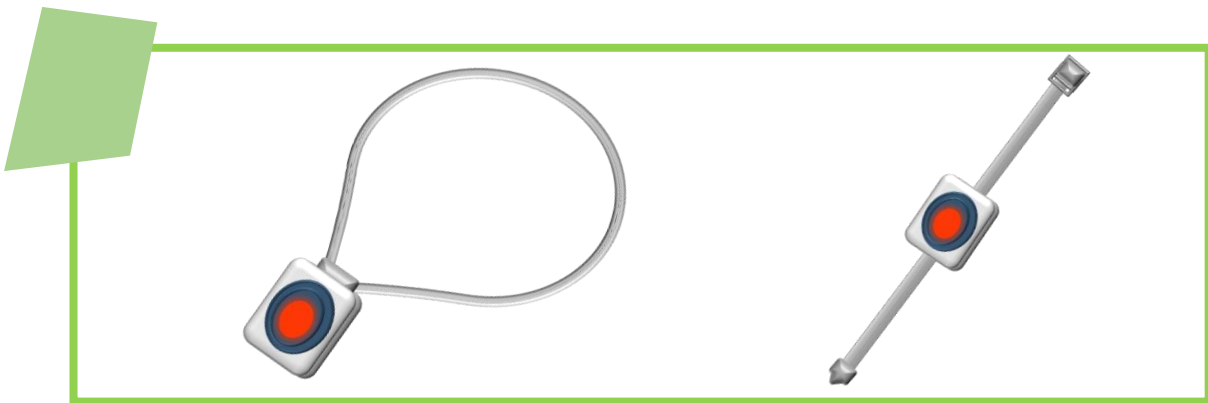
Más información

Estas definiciones se recogen en el [Acuerdo de 19 de octubre de 2017 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](#)

2.2. Tecnología asociada a los servicios de teleasistencia

¿Qué tecnología está asociada a los servicios de teleasistencia básica?

Como parte de la tecnología asociada a la teleasistencia básica se encuentran los dispositivos domiciliarios o terminales para la recepción y emisión de comunicaciones, con sus correspondientes unidades de control remoto (UCR). La **unidad de control remoto** es el dispositivo portado por la persona usuaria que activa el terminal a distancia.



Ejemplos de unidad de control remoto (UCR):
tipo colgante y tipo pulsera

Los terminales deben poder ser activados mediante un producto de apoyo adecuado para las personas usuarias que, debido a limitaciones de movilidad de miembros superiores, lo necesiten.

¿Qué tecnología está asociada a los servicios de teleasistencia avanzada?

Entre otras opciones, como parte de la tecnología asociada a la teleasistencia avanzada se encuentran aplicaciones móviles de teleasistencia, y dispositivos móviles inteligentes (teléfonos y tabletas).



Más información

[Acuerdo de 19 de octubre de 2017 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](#)

[UNE 158401:2019 Servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión del servicio de teleasistencia. Requisitos](#)

2.3. Productos de apoyo



¿Qué son los productos de apoyo?

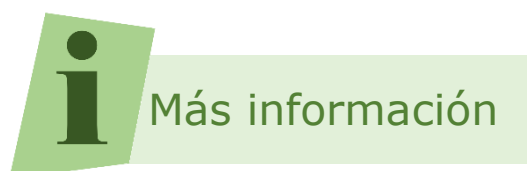
Producto de apoyo es cualquier producto (incluyendo dispositivos, equipo, instrumentos y software) fabricado especialmente o disponible en el mercado, utilizado por o para personas con discapacidad destinado a facilitar la participación; proteger, apoyar, entrenar, medir o sustituir funciones/estructuras corporales y actividades; o prevenir deficiencias, limitaciones en la actividad o restricciones en la participación.



El término producto de apoyo incluye opciones muy diversas, como pulsadores, productos para la Comunicación Aumentativa-Alternativa y documentos en Lectura Fácil.

La **Norma UNE 158401** establece que la entidad prestadora debe facilitar productos de apoyo junto con el dispositivo para la prestación del servicio de teleasistencia dentro o fuera del domicilio que permitan la activación de la alarma, para aquellas personas usuarias que tengan limitación de movilidad en los miembros superiores.

Asimismo, la norma establece que en la recogida inicial de datos de la persona usuaria se deben incluir las necesidades y preferencias en relación con la accesibilidad del servicio.



[Catálogo de Productos de Apoyo del Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas \(Ceapat\) del Imsero.](#)

[Norma UNE-EN ISO 9999: 2012 V2 Productos de apoyo para personas con discapacidad. Clasificación y terminología.](#)

2.4. Comunicación

¿Qué es la comunicación?



La comunicación es un componente esencial en las actividades que realizamos las personas y nuestra participación en la sociedad. Se refiere al lenguaje, en forma oral o escrita, uso de símbolos o signos, e incluye la recepción y producción de mensajes, cara a cara o a distancia.

¿Qué son las limitaciones en la comunicación?

Limitaciones en la comunicación y en el acceso a la información son aquellas relacionadas con el uso del lenguaje (de forma oral o escrita), incluyendo la recepción y producción de mensajes, cara a cara o a distancia.

Personas de cualquier edad podemos experimentar limitaciones en la comunicación y acceso a la información. Las capacidades físicas (como la articulación en la producción del habla), sensoriales (visión y audición) y cognitivas se encuentran implicadas en la comunicación.

Las limitaciones en la comunicación pueden ser muy diversas y, por tanto, también lo son las capacidades y necesidades de cada persona con limitaciones en la comunicación.

A continuación se muestran algunos ejemplos de distintos tipos de limitaciones, pudiendo darse varios de estos en la misma persona:



Una persona puede tener **limitaciones en la expresión oral**, relacionadas con la articulación y producción del habla, manteniendo muy buena capacidad de comprensión de los mensajes orales. Esta misma persona podría tener asimismo buena capacidad en la comprensión y producción de mensajes escritos.



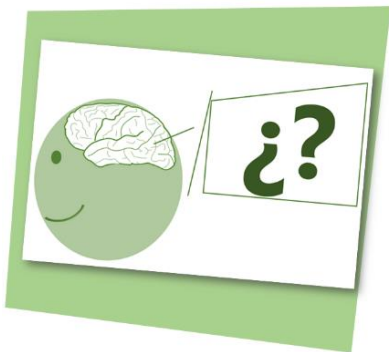
Una persona con **limitaciones en la visión** puede tener dificultades para acceder a la información de mensajes escritos (por ejemplo de un manual de uso del servicio de teleasistencia en soporte papel), pero no tendría dificultad en la comprensión y producción de mensajes orales.



Una persona con **limitaciones en la audición** puede:

- Tener dificultades para la comprensión de mensajes orales y no para la expresión;
- Tener dificultades tanto para la comprensión como para la expresión de mensajes orales y utilizar la lengua de signos como forma de comunicación;

- Tener buena competencia en lectoescritura, pudiendo comprender y producir mensajes escritos;
- No tener buena competencia en lectoescritura, por lo que no es eficaz la comprensión ni la producción de mensajes escritos.



Las personas que tienen algún tipo de **limitación cognitiva** que afecta a la comunicación, pueden tener muy diversas capacidades y necesidades. Como ejemplos podemos pensar en:

- **Personas con discapacidad intelectual** que no han podido aprender a leer y escribir;
- **Personas con daño cerebral adquirido**, por ejemplo debido a un ictus, que han perdido habilidades relacionadas con el lenguaje, a nivel expresivo, comprensivo o en ambos, y que pueden afectar tanto a la comunicación en mensajes orales como escritos.
- **Personas mayores** con pérdida progresiva de capacidades asociada a una demencia, donde también puede estar afectada la comunicación a nivel expresivo y comprensivo, tanto para mensajes orales como escritos.

i Más información

[Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud \(Organización Mundial de la Salud\)](#)

¿Qué es la comunicación en el servicio de teleasistencia?

Se entiende por **comunicación** cualquier intercambio de información presencial o a distancia, entre el personal del servicio, la persona usuaria o las personas de referencia y los demás recursos de atención, a través de llamada telefónica, video comunicación, mensaje de texto o cualquier otro medio.

Definición recogida en la [norma UNE 158401:2019 Servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión del servicio de teleasistencia. Requisitos.](#)

¿En qué situaciones tiene lugar la comunicación presencial en el servicio de teleasistencia?

La **comunicación presencial** en el servicio de teleasistencia tiene lugar en la intervención domiciliaria.

La norma UNE 158401 enumera los siguientes tipos de intervención domiciliaria:

- Instalación, información y mantenimiento de la tecnología en el domicilio (terminal y UCR)
- Atención personal en el domicilio, con el fin de proporcionar asesoramiento, realizar el seguimiento de la persona usuaria y, si fuera necesario, proporcionar apoyo psicosocial.
- Servicio de unidad móvil

Se concibe la unidad móvil como el conjunto de medios humanos y materiales que se desplaza al domicilio de la persona usuaria para prestar apoyo personal o actividades de mantenimiento del equipamiento tecnológico de teleasistencia.

¿Qué modalidades de comunicación a distancia debe posibilitar la tecnología en el servicio de teleasistencia?

La tecnología asociada a los servicios de teleasistencia debe posibilitar diversas modalidades de comunicación, no restringidas únicamente a la emisión-recepción de mensajes hablados.

Entre las modalidades de comunicación, que son posibles a través de la tecnología adecuada, se encuentran la comunicación vía texto, la comunicación aumentativa y alternativa (con uso de pictogramas o imágenes), y la lengua de signos a través de videocomunicación.

[Acuerdo de 19 de octubre de 2017 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](#)

Para aquellas personas usuarias que no pueden hacer uso de la comunicación oral, ya sea en la expresión o en la recepción de mensajes, la entidad prestadora debe facilitar dispositivos que aseguren la vía de comunicación más adecuada a sus características, de entre las siguientes:

Comunicación vía texto



Comunicación Aumentativa – Alternativa con pictogramas



Comunicación en lengua de signos mediante videointerpretación



3. Productos de apoyo para la comunicación en el servicio de teleasistencia

3.1. Pulsadores

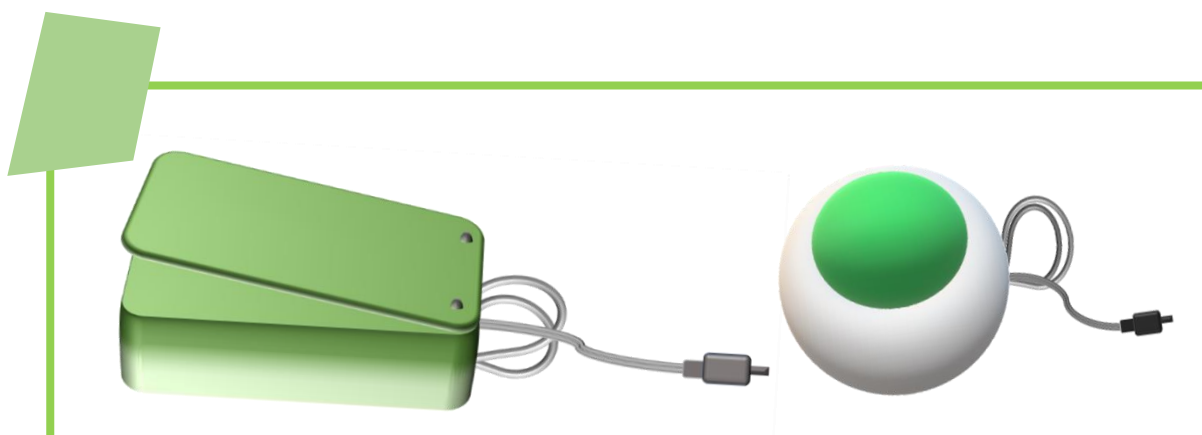
■ ¿Qué es un pulsador?

Un **pulsador** es un producto que, al accionarlo, pone en marcha la actividad asociada en el dispositivo al que se conecta.

En el contexto del servicio de teleasistencia, el objetivo de un pulsador podría ser la activación del dispositivo domiciliario o terminal para la recepción y emisión de comunicaciones.

■ Tipos de pulsadores

Existe una gran variedad de pulsadores con diferencias en dimensiones, forma o tipo de acción requerida para activarlos.



Ejemplos de pulsadores: tipo caja y tipo botón

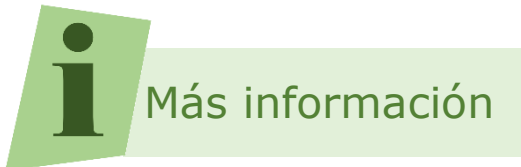
■ Forma de activación

La persona usuaria activa el pulsador a través de un movimiento funcional, controlado y voluntario de una parte su cuerpo como puede ser dedo, palma de la mano o cabeza.

Elección y adecuación del pulsador

La elección del tipo de pulsador para una persona usuaria ha de tener en cuenta, de forma individualizada, sus características y necesidades. Asimismo, es fundamental la personalización en aspectos como la ubicación del pulsador.

Por ejemplo, además de la elección del tipo de pulsador, puede ser necesaria la elección de un tipo de soporte para dicho pulsador (como soporte de barbilla o soporte de brazo).



Diseños de pulsadores 3D del Ceapat,Imsero en [Thingdiverse](#)

Diseños de pulsadores 3D del Ceapat,Imsero en [Myminifactory](#)

3.2. Lenguaje claro y Lectura Fácil

¿Qué es el lenguaje claro?

Una comunicación está en **lenguaje claro** si su vocabulario, estructura y diseño son tan claros que los lectores pueden encontrar fácilmente lo que necesitan, entender lo que encuentran, y usar esa información.

Definición recogida en <https://plainlanguagenetwork.org/>

El lenguaje claro beneficia a **todas las personas** y abarca tanto la información oral como la escrita.

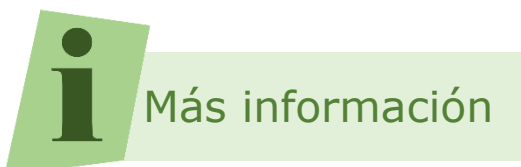
¿Qué es Lectura Fácil?

La **Lectura Fácil** se define como un método que recoge un conjunto de pautas y recomendaciones relativas a la redacción de textos, al diseño/maquetación de documentos y a la validación de la comprensibilidad de los mismos destinado a hacer accesible la información a personas con **dificultades de comprensión lectora**.

Definición recogida en la [norma UNE 153101 EX Lectura Fácil. Pautas y recomendaciones para la elaboración de documentos](#)

La norma UNE 153101 EX aborda la descripción de dos procesos de trabajo en la elaboración de documentos en Lectura Fácil: la adaptación y la creación.

Ambos procesos incluyen la Fase de Validación, en la que la figura de la persona con dificultades de comprensión lectora tiene el papel protagonista.



[Accesibilidad cognitiva, Lectura Fácil y lenguaje claro en la Administración Pública Local](#)

[Como escribir con claridad. Comisión europea](#)

Lenguaje claro y Lectura Fácil en el servicio de teleasistencia

En la norma UNE 158401 se incluye la consideración del lenguaje claro y la Lectura Fácil en diversos apartados. Entre ellos se encuentran los siguientes:

- **Información** a proporcionar a las personas solicitantes del servicio (definición del servicio, condiciones de acceso, funcionamiento, prestaciones, etc.)
- **Documentación** que se debe entregar a la persona usuaria del servicio: manual de uso, información del servicio, derechos y deberes, sistema de gestión de quejas.



En ambos casos, esta información debe proporcionarse en lenguaje claro y comprensible, disponible en formato electrónico accesible y seguir pautas y recomendaciones de la norma UNE 153101: EX 2018. Lectura Fácil. Pautas y recomendaciones para la elaboración de documentos.

En cuanto a la información destinada a la persona usuaria que se presente visualmente a través de la pantalla del dispositivo que porta, en el caso de texto pregrabado este debe seguir las pautas y recomendaciones de Lectura Fácil de la norma UNE 153101 EX.

3.3. Pictogramas para la comunicación

¿Qué es un pictograma para la comunicación?

Un **pictograma** es una imagen que representa una realidad tangible (por ejemplo, un objeto o una persona), algo intangible (por ejemplo, una acción o un sentimiento) e incluso un elemento gramatical (por ejemplo, un pronombre o un adjetivo).

Algunos pictogramas son más semejantes visualmente a esa realidad, mientras que otros, son más abstractos en su representación.

En términos generales, se puede afirmar que el **uso comunicativo** de pictogramas requiere, por parte de la persona con limitaciones en la comunicación, un proceso de enseñanza y aprendizaje.

Además, es importante la familiarización de los interlocutores con el conjunto de pictogramas que utiliza la persona y los significados de dichos pictogramas.

¿Para qué sirven los pictogramas para la comunicación?

Los pictogramas facilitan, a las personas con dificultades en la comunicación oral y/o escrita, la expresión y la comprensión de mensajes.

Según las características de la persona con limitaciones en la comunicación, puede ser necesaria la utilización de pictogramas sólo para la emisión de mensajes (y no para la recepción), o tanto para la emisión como para la recepción.

Tipos de pictogramas

En la actualidad existen varias bases de datos de pictogramas, tanto gratuitos como comerciales.

Las bases de datos de **pictogramas gratuitos** suelen incorporar excepciones de uso, mediante tipos de [licencia Creative Commons](#)

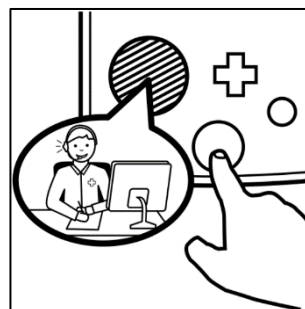
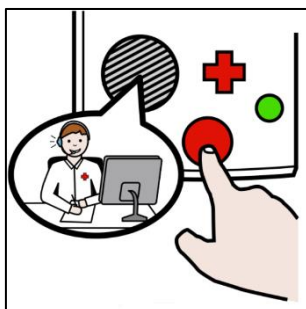
Por lo general, las bases de datos de **pictogramas comerciales** se encuentran asociadas a un programa informático o una aplicación móvil de comunicación.



Más información

Pictogramas gratuitos

Base de pictogramas del Centro Aragonés de la Comunicación Aumentativa – Alternativa, Arasaac. <https://arasaac.org/>



Ejemplo de pictograma de “teleasistencia” con color y en blanco y negro. Base de pictogramas Arasaac

Base de pictogramas Sclera Symbols.

<https://sclera.be/en/picto/overview>



Ejemplo de pictograma de “pulsar el botón de ayuda”

Base de pictogramas Sclera

Pictogramas comerciales

Base de pictogramas **Widgit**.

<https://www.widgit.com/about-symbols/index.htm>

Base de pictogramas **Picture Communication Symbols®** (PCS).

<https://goboardmaker.com/pages/picture-communication-symbols>

Base de pictogramas **Symbolstix**.

<https://www.n2y.com/symbolstix-prime/>

Productos de apoyo para la Comunicación Aumentativa – Alternativa

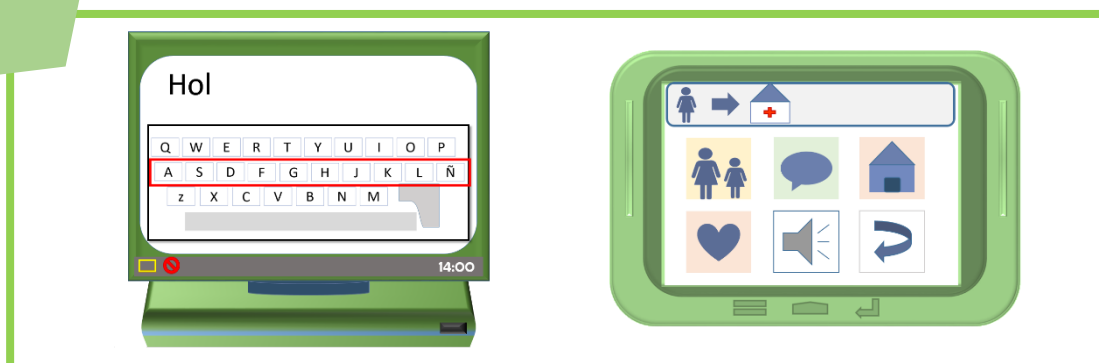
Para que una persona con dificultades en la comunicación oral y escrita pueda usar los pictogramas para comunicarse, necesita disponer de un producto de apoyo para la Comunicación Aumentativa – Alternativa.

Este tipo de productos se encuentran recogidos en la norma [UNE EN ISO 9999:2017 Productos de apoyo para personas con discapacidad. Clasificación y terminología](#)

En el código 2221 se encuentran los Productos de apoyo para la comunicación cara a cara.

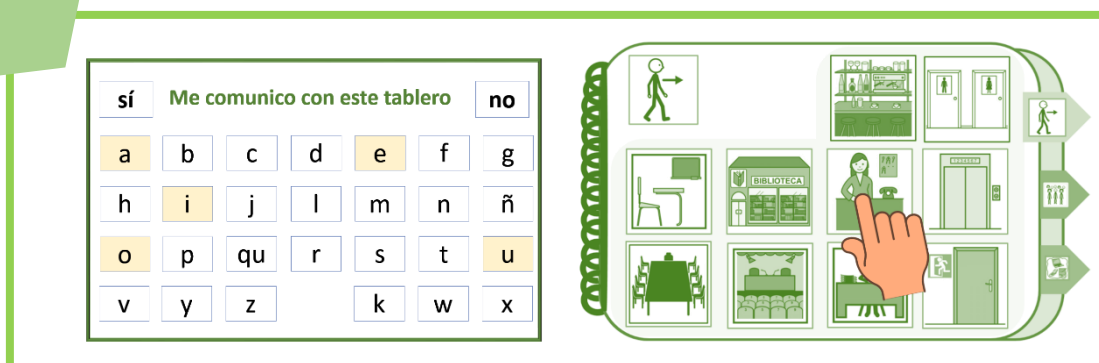
Dichos productos pueden ser de dos tipos:

- **Tecnológicos:** programa informático instalado en un ordenador o aplicación para dispositivo móvil como tableta digital o teléfono inteligente.



Ejemplo de programa de teclado en pantalla en el ordenador y aplicación de pictogramas en tableta digital

- **No tecnológicos:** cuadernos, tableros o tarjetas de comunicación, en soporte papel.



Ejemplo de tablero alfabético y de cuaderno de pictogramas

¿Qué es la Comunicación Aumentativa – Alternativa con productos de apoyo?

La **Comunicación Aumentativa - Alternativa** con productos de apoyo es el medio a través del cual, una persona con dificultades en la comunicación oral se expresa, interactúa y se relaciona de forma efectiva en cualquier entorno social, utilizando los productos de apoyo (tecnológicos o no tecnológicos) necesarios y adecuados a sus capacidades, y compartiendo dicho medio con sus interlocutores.

Este medio tiene un objetivo **“aumentativo”**, cuando el uso del producto de apoyo complementa al lenguaje.

Este medio tiene un objetivo **“alternativo”**, cuando el uso del producto de apoyo sustituye al lenguaje.

Los productos de apoyo para la Comunicación Aumentativa – Alternativa deben ser individualizados y ajustados a la persona usuaria, según su edad, intereses y actividades en las que se desenvuelve y participa.

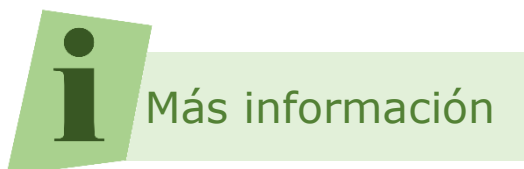
Su opinión es esencial para la elección del producto más adecuado en sus interacciones comunicativas.

Un ejemplo de Comunicación Aumentativa – Alternativa con producto no tecnológico sería el uso de un tablero de comunicación en soporte papel, donde se encuentran impresos pictogramas organizados en filas y columnas, y la persona con limitaciones en la comunicación indica el pictograma relacionado con aquello que en ese momento quiere expresar.

La **Comunicación Aumentativa – Alternativa con producto no tecnológico** se encuentra más relacionada con interacciones cara a cara.

Un ejemplo de Comunicación Aumentativa – Alternativa con producto tecnológico sería el uso de un teléfono móvil en el que se encuentra instalada una aplicación mediante la que la persona usuaria, con limitaciones en la expresión oral, selecciona en la pantalla de su dispositivo el pictograma que desea. La selección de dicho pictograma se asocia a un mensaje en voz sintetizada.

La **Comunicación Aumentativa – Alternativa con producto tecnológico** puede ser útil tanto en interacciones cara a cara, o de tipo presencial, como en interacciones a distancia.



[35 cuestiones sobre Comunicación Aumentativa-Alternativa con productos de apoyo](#)



Uso de pictogramas en el contexto de teleasistencia

Teniendo en cuenta que en el contexto de la teleasistencia la comunicación se concibe como cualquier intercambio de información presencial o a distancia, entre el personal del servicio, la persona usuaria o las personas de referencia y los demás recursos de atención, podría darse el uso de pictogramas tanto en situaciones de tipo presencial (en el domicilio) como a distancia (a través de tecnología asociada al servicio de teleasistencia).

Los pictogramas más adecuados para cada persona serán aquellos que comprenda mejor y que para ella sean significativos de la realidad a la que representan.

Si una persona usuaria del servicio de teleasistencia, ya utiliza de forma habitual un producto de apoyo con pictogramas para la comunicación, **lo indicado sería que pudiera utilizar esos mismos pictogramas** para expresar los mensajes vinculados al contexto de teleasistencia.

Puede ocurrir que en el conjunto de pictogramas que utiliza una persona no existan algunos de los pictogramas que se consideran necesarios en el contexto del servicio de teleasistencia.

En caso de plantear la incorporación y uso de pictogramas nuevos para una persona, resulta fundamental verificar previamente su adecuada comprensión.

Criterios generales para el diseño de pictogramas para la comunicación en el contexto de teleasistencia

A continuación se incluyen algunos **criterios que pueden servir como orientación** para el diseño de pictogramas para la comunicación en el contexto del servicio de teleasistencia:

Calidad de la imagen

- Los pictogramas han de contar con una adecuada resolución, que asegure que se puedan percibir bien.

Uso de los colores

- Todo el conjunto de imágenes se debe percibir con facilidad.
- Se debe evitar el uso de diferentes colores que implique un exceso de estimulación y dificulte la atención.
- Debe asegurarse un buen contraste entre los pictogramas y el fondo.

Tamaño del pictograma

- El tamaño de cada pictograma debe hacer posible que se perciba con facilidad, teniendo en cuenta el producto de apoyo en el que dicho pictograma se encuentre incorporado y la distancia de interacción de la persona con el producto.

Grosor de las líneas

- Se deben utilizar como máximo dos tipos de grosor en las líneas que forman parte del pictograma.

Uso de flechas

- Para el diseño de pictogramas relativos a acciones o acontecimientos que implican movimiento, (por ejemplo, abrir, o caída), puede ser de ayuda el uso de flechas.

Representación

- Los pictogramas deben ser sencillos.
- Deben mostrar las características esenciales que identifican la realidad a la que representan, sin exceso de elementos adicionales o decorativos que puedan distraer.

Claridad de las características esenciales

- Las características esenciales del pictograma deben resaltar de forma clara respecto a aspectos secundarios. Por ejemplo, las características u elementos esenciales que se pretende sean el foco de atención pueden representarse con relleno en color blanco, y los elementos secundarios con silueta o borde, sin relleno.

Consistencia

- En el diseño de pictogramas se debe mantener la consistencia respecto a símbolos convencionales ampliamente usados en la comunidad o entorno cultural en la que se pretende implementar el uso de los nuevos pictogramas.



Más información

[Norma ISO 19027:2016 Design principles for communication support board using pictorial symbols](#)



Otros aspectos a tener en cuenta sobre el uso de pictogramas para la comunicación en el contexto de teleasistencia:

Acompañamiento de palabras escritas

- Para algunas personas puede ser de ayuda que aparezca el texto escrito junto con el pictograma. En este caso, la palabra escrita debe visualizarse bien, sin formar parte del espacio del pictograma.
- También se ha de tener en cuenta el tamaño y tipo de letra adecuados para que las palabras sean fácilmente legibles.

Número de pictogramas

- El número de pictogramas que se muestran de forma simultánea en un espacio determinado (por ejemplo en la pantalla de un dispositivo móvil) debe posibilitar que la persona los perciba y seleccione con facilidad y comodidad (por ejemplo, a través de pulsación sobre el pictograma en una pantalla táctil).

Organización de los pictogramas en grupos

- La distribución de pictogramas por grupos en función de temáticas puede facilitar su localización.

Priorización en la presentación de pictogramas

- Los pictogramas que se identifiquen prioritarios deben estar siempre fácilmente visibles.

4. Otras soluciones de accesibilidad en el servicio de teleasistencia

Este documento recoge diversas opciones para la comunicación, basadas en el uso de productos de apoyo, en el contexto de la prestación del servicio de teleasistencia.


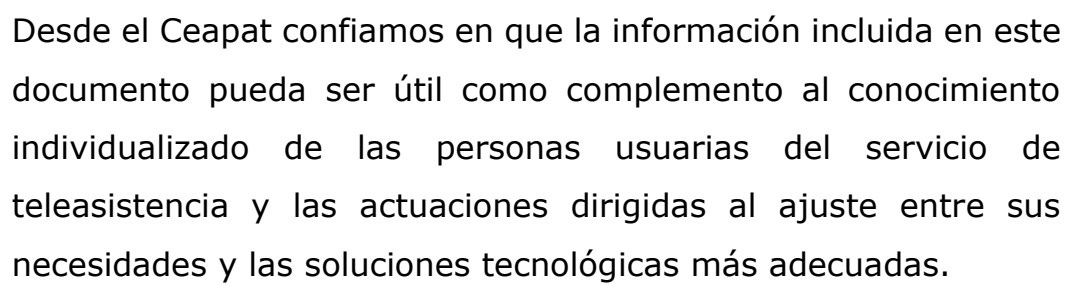

Otras soluciones de accesibilidad, a las que se hace referencia en la norma UNE 158401 son: documentos en distintos formatos, como video con interpretación en lengua de signos y texto en braille; unidad de control remoto con modo "manos libres" para poder descolgar y colgar una llamada entrante, ajuste del volumen de salida de voz y posibilidad de generar notificaciones por vibración en los dispositivos que porta la persona usuaria, etc.

Para conocer con más detalle las soluciones de accesibilidad relacionadas con este servicio, se recomienda la consulta del texto completo del [Acuerdo de 19 de octubre de 2017 del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia](#) y de la [norma UNE 158401:2019 Servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión del servicio de teleasistencia. Requisitos](#).

5. Consideraciones finales

Como señala la **norma UNE 158401**:

"Con el objetivo de ser más eficaces y eficientes en la respuesta y atención a las personas usuarias y dada su herogeneidad, el servicio de teleasistencia se tiene que adaptar al perfil, características, factores de riesgo y necesidades de las personas usuarias, dando una respuesta y atención personalizadas, mediante soluciones avanzadas e innovadoras".



Desde el Ceapat confiamos en que la información incluida en este documento pueda ser útil como complemento al conocimiento individualizado de las personas usuarias del servicio de teleasistencia y las actuaciones dirigidas al ajuste entre sus necesidades y las soluciones tecnológicas más adecuadas.

CEPAT-IMSERSO

C/ Los Extremeños, 1 (esquina Avda. Pablo Neruda)

28018 Madrid

Teléfono: 91 703 31 00

Correo electrónico: ceapat@imserso.es

Página web: ceapat.imserso.es



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES
Y AGENDA 2030

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DERECHOS SOCIALES



Ceapat

Centro de Referencia Estatal
de Autonomía Personal
y Ayudas Técnicas