



Nota de prensa

Madrid, 13 de julio de 2021

Datos del servicio de teleasistencia La soledad, angustia y ansiedad, la otra pandemia para dependientes y mayores

- **AXA y ASISPA advierten de que, pese a la relajación de las restricciones de movilidad sociales de la Covid 19, se sigue reclamando atención psicológica.**

La relajación de las restricciones sociales y de movilidad con motivo de la Covid 19 y el avance de la vacunación en España aún no se ha trasladado a la situación emocional de las personas mayores y dependientes, según constatan los datos de los servicios de teleasistencia a este colectivo. ASISPA, entidad proveedora del servicio y AXA, que incluye estos servicios en sus pólizas de Hogar gratuitamente, advierten de que la situación podría empeorar en el verano ante la llegada de las vacaciones en muchos hogares. En el primer semestre de 2021 los teléfonos de asistencia a mayores y dependientes recibieron un 20% más de llamadas por este motivo respecto a la etapa pre-Covid, después de que se dispararan un 59% en el mismo periodo de 2020.

Para Nuria Fernández Paris, directora de clientes Particulares de AXA España, “los mayores y dependientes son un colectivo que necesita nuestra atención continua y la soledad es uno de los problemas más graves que les afectan y sobre el que tenemos que poner más atención”.

Por su parte, la Directora General de ASISPA, Elena Sampredo, confirma que “la pandemia y sus efectos han tenido un enorme impacto en la vida de las personas mayores y dependientes. El sentimiento de soledad se ha intensificado y ahora más que nunca debemos ofrecerles nuestro apoyo profesional desde la cercanía”.

Además, del análisis de los datos del servicio a mayores se observa un aumento progresivo desde el inicio de la pandemia de las llamadas realizadas al servicio de asistencia telefónica con peticiones de asesoramiento psicológico de este grupo de población. En el primer semestre de 2020 se registró un incremento del 9% de casos respecto al mismo periodo del año anterior, y



durante los primeros seis meses de 2021 las llamadas han continuado creciendo un 3% respecto a la primera mitad de 2020.

Unos datos que están en sintonía con el estudio mundial sobre salud mental que el Grupo AXA hizo a finales del año pasado y que concluía que los españoles éramos los europeos que más problemas tenían de salud mental a causa de la pandemia. Un 34% de ellos reconocía sentirse mal o muy mal, la mayor tasa de la muestra internacional, mientras que sólo un 20% afirmaba que su estado de ánimo es bueno (el menor porcentaje de todo el estudio).

Por otra parte, el número total de emergencias médicas ha disminuido en lo que va de año un 18% respecto a 2020, el peor periodo de la pandemia. Aun así, las llamadas realizadas en 2021 están por encima de los niveles de 2019.

Del mismo modo, el número de consultas sobre dudas médicas y farmacológicas realizadas este año es un 38% superior al periodo pre-Covid; sin embargo, se ha visto reducido significativamente cuando se compara con lo sucedido en 2020, cuando en el momento más duro de la pandemia este tipo de llamadas aumentó un 56%.

Atención también en verano

Desde ASISPA y AXA se recuerda la necesidad de reforzar la atención de las personas mayores también en verano, momento en el que muchas familias se alejan físicamente en periodo vacacional. En este sentido, y tal y como recuerda el decálogo elaborado por la Fundación AXA y el Colegio General de Psicología de España, es fundamental fomentar el diálogo, la escucha y la empatía observando si la persona mayor comienza a tener síntomas de ansiedad o depresión.

Reforzar las relaciones intergeneracionales, de abuelos y nietos, fomentar el uso de las tecnologías; vigilar que se cumplen las recomendaciones higiénicas y de prevención, puede resultar de gran ayuda.

Asimismo, se afirma que hay que recordar que “las personas adultas mayores tienen una edad en la que pueden tomar sus propias decisiones. Si estas no coinciden con tus criterios, escucha, razona, debate y llega a acuerdos en vez de imponer tu voluntad. Evita la desazón y vive la situación como una oportunidad para estar más unidos”, señalaban los expertos.

Al alcance de un botón

El servicio de teleasistencia de AXA es una prestación preventiva que dispensa ASISPA que consiste en facilitar atención telefónica de forma ininterrumpida las 24h del día para dar respuesta a situaciones de emergencia, inseguridad, soledad y aislamiento a los clientes con una póliza de Hogar. Está dirigido a personas mayores de 65 años que cuenten con un informe médico en el que se recomiende de la conveniencia del servicio, o personas entre 50 y 65 años que tengan reconocida la situación de dependencia por la comunidad autónoma en la que resida.



Este servicio permite solicitar ayuda en caso de urgencia con tan solo pulsar un botón del dispositivo e incluye un seguimiento individualizado a los usuarios.

SOBRE AXA

El Grupo AXA es uno de los grandes grupos aseguradores de España, con un volumen de negocio total de más 2.500 millones en 2020, más de 3,2 millones de clientes y 5,6 millones de contratos. La compañía, multirrama y omnicanal, dispone de más de 7.000 puntos de venta repartidos por todo el territorio nacional.

MÁS INFORMACIÓN:

Relaciones con los Medios:

Gema Rabaneda: 91 538 8603/
669465054

gema.rabaneda@axa.es

Juan Jiménez: 91 538 87 36//
625042118

juan.jimenez@axa.es

Patricia García: 91 349 0169/
652812527

Patricia.garcia@axa.es
