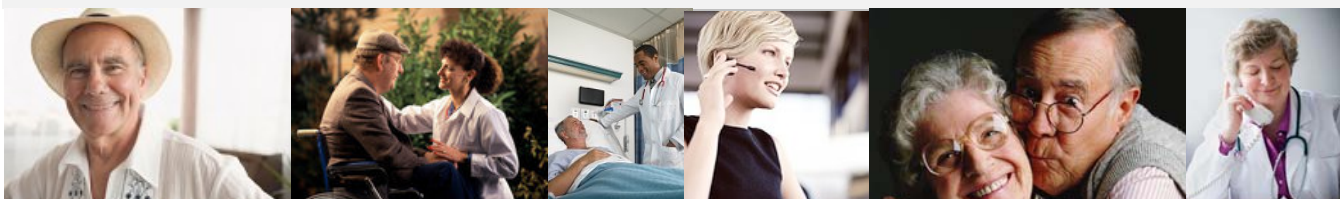


CRM Social 1.0

Solución de atención al ciudadano dependiente



© 2008 Amvos Consulting S.L. Todos los Derechos Reservados



Proyecto Cofinanciado con Fondos de



Nos encontramos ante un escenario coyuntural único, en el que los poderes públicos tienen la necesidad de elaborar una plataforma tecnológica innovadora capaz de gestionar y garantizar el crecimiento sostenible de las prestaciones sociales implícitas en el SAAD.



La atención a las personas en situación de dependencia y la promoción de su autonomía personal constituye uno de los principales retos de la política social de los países desarrollados. El reto no es otro que atender las necesidades de aquellas personas que, por encontrarse en situación de especial vulnerabilidad, requieren apoyos para desarrollar las actividades básicas de la vida diaria, alcanzar una mayor autonomía personal y poder ejercer plenamente sus derechos de autonomía.

El reconocimiento de los derechos de las personas en situación de dependencia ha sido puesto de relieve en numerosas ocasiones por documentos y decisiones de organizaciones internacionales, como la Organización Mundial de la Salud, el Consejo de Europa y la Unión Europea.



Características de la realidad actual de la dependencia



Actuaciones de las instituciones públicas



Ley de dependencia

Características de la realidad actual de la dependencia, su cuidado y atención en España

1. Incremento progresivo de la población en situación de dependencia.
2. Insuficiente protección tanto en medidas como en prestaciones sociales y sanitarias frente a la creciente demanda social.
3. Aplicación territorial de modelos diversos que provoca incoherencias, desigualdad de derechos y desequilibrios en la distribución de los recursos.
4. Evidente déficit de bienestar de las personas en situación de dependencia.
5. Aplicación extensiva del “apoyo informal”, especialmente a cargo de las mujeres.
6. Carencia de protección, formación y reconocimiento de cuidadores.
7. Necesidad de converger realmente con las tasas de atención existentes en los países de nuestro entorno.

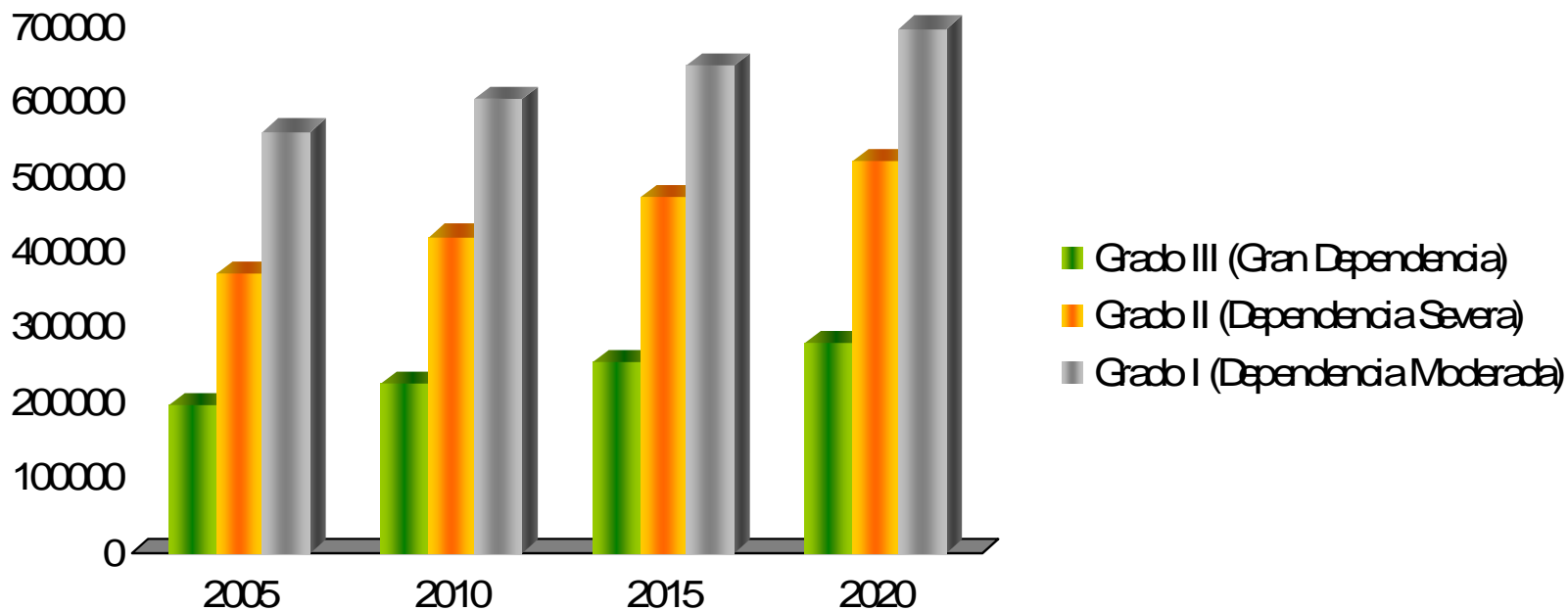
Actuaciones de las instituciones públicas para recortar la brecha de bienestar bienestar de las personas en situación de dependencia.

1. Plan Gerontológico Estatal 1991 – 2000 (1991)
2. Acuerdo Marco para Coordinación Sociosanitaria (1993)
3. Convenio Marco entre el IMSERSO y la Federación Española de Municipios y Provincias para la puesta en marcha del Programa Teleasistencia Domiciliaria (1993)
4. Renovación del Pacto de Toledo, incluyendo una recomendación adicional a adicional a favor de “una política integral de protección a la dependencia” dependencia” (2003)
5. Publicación del Libro Blanco de Atención a las Personas en Situación de Situación de Dependencia (2004)
6. **Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia** (Ley de Dependencia) (1 de enero de 2007) 2007)

Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Personas en Situación de Dependencia (Ley de Dependencia)

1. Carácter público de las prestaciones.
2. Universalidad, igualdad efectiva y equidad del derecho.
3. Atención integral e integrada.
4. Transversalidad de la política de atención.
5. Personalización de la atención.
6. Impulso de medidas de prevención, rehabilitación, estímulo social y mental.
7. Permanencia de los dependientes en el entorno que desarrollan sus vidas.
8. Calidad, sostenibilidad y accesibilidad de los servicios.
9. Participación de los dependientes y sus familias.
10. Colaboración y participación de servicios sociales, sanitarios, iniciativa iniciativa privada y tercer sector.

Nos encontramos ante un colectivo en progresivo aumento frente al que las instituciones públicas deben esforzarse por cubrir y satisfacer sus necesidades de cuidados y atención.



La realidad actual muestra que, en su gran mayoría, las necesidades de las personas dependientes son cubiertas por las familias mediante lo que se conoce como “apoyo informal”.

La atención de las administraciones se presta desde el sistema sanitario y desde el ámbito desde el ámbito de los servicios sociales con una cobertura claramente insuficiente y con insuficiente y con importantes diferencias entre Comunidades Autónomas y entre las áreas entre las áreas urbanas y rurales.

Así, en nuestro país únicamente el **6,5%** de las personas que precisan de cuidados de cuidados de larga duración los reciben de los servicios sociales. Del mismo modo, sólo el modo, sólo el **3,14%** de las personas mayores de 65 años cuentan con un servicio de servicio de ayuda a domicilio, el **2,05%** con teleasistencia, el **3,78%** con una plaza una plaza en una residencia y el **0,46%** en un centro de día, lo que sitúa a España muy España muy por detrás de los niveles de cobertura de los países europeos.

La aplicación territorial de modelos diversos provoca incoherencias, desigualdad de desigualdad de derechos y desequilibrios en la distribución de los recursos

PLAZAS Y COBERTURA POR SERVICIO Y COMUNIDAD AUTÓNOMA
(ESPAÑA, 2004)

	Asistencia Domiciliaria		Teleasistencia		Centros Residenciales		Centros de Día		Total	
	Nº usuarios	Cobertura (> 65 años)	Nº usuarios	Cobertura (> 65 años)	Nº usuarios	Cobertura (> 65 años)	Nº usuarios	Cobertura (> 65 años)	Nº usuarios	Cobertura (> 65 años)
Andalucía	39.266	3,48%	20.242	1,79%	32.094	2,84%	3.721	0,33%	95.323	8,44%
Aragón	8.064	3,07%	6.989	2,66%	11.695	4,46%	905	0,34%	27.653	10,53%
Asturias	7.750	3,26%	4.188	1,76%	9.664	4,06%	884	0,37%	22.486	9,45%
Baleares	2.784	2,09%	2.527	1,89%	3.789	2,84%	322	0,24%	9.422	7,06%
Canarias	6.135	2,69%	1.422	0,62%	6.599	2,89%	514	0,23%	14.670	6,43%
Cantabria	2.025	1,92%	500	0,48%	4.223	4,01%	372	0,35%	7.120	6,76%
Castilla y León	17.805	3,12%	14.468	2,54%	34.883	6,12%	1.978	0,35%	69.134	12,13%
Castilla - La Mancha	17.460	4,87%	14.078	3,93%	18.135	5,06%	849	0,24%	50.522	14,10%
Cataluña	44.472	3,87%	9.105	0,79%	50.190	4,37%	10.929	0,95%	114.696	9,98%
C. Valenciana	12.363	1,67%	13.837	1,87%	18.646	2,52%	1.868	0,25%	46.714	6,31%
Extremadura	15.415	7,41%	2.789	1,34%	7.646	3,68%	910	0,44%	26.760	12,87%
Galicia	11.220	1,91%	3.944	0,67%	12.171	2,08%	1.036	0,18%	28.371	4,81%
Murcia	3.153	1,76%	2.425	1,35%	4.023	2,25%	755	0,42%	10.356	5,78%
Navarra	3.675	3,56%	4.833	4,68%	5.492	5,32%	392	0,38%	14.392	13,94%
País Vasco	6.793	1,77%	8.677	2,28%	14.957	3,90%	2.113	0,55%	32.540	8,48%
Rioja	1.894	3,41%	697	1,25%	2.620	4,71%	269	0,48%	5.480	9,85%
Ceuta	283	3,44%	35	0,43%	137	1,67%	25	0,30%	480	5,84%
Melilla	231	3,15%	218	2,97%	199	2,72%	25	0,34%	673	9,18%
España	228.812	3,14%	148.905	2,05%	275.049	3,78%	33.709	0,46%	686.475	9,43%

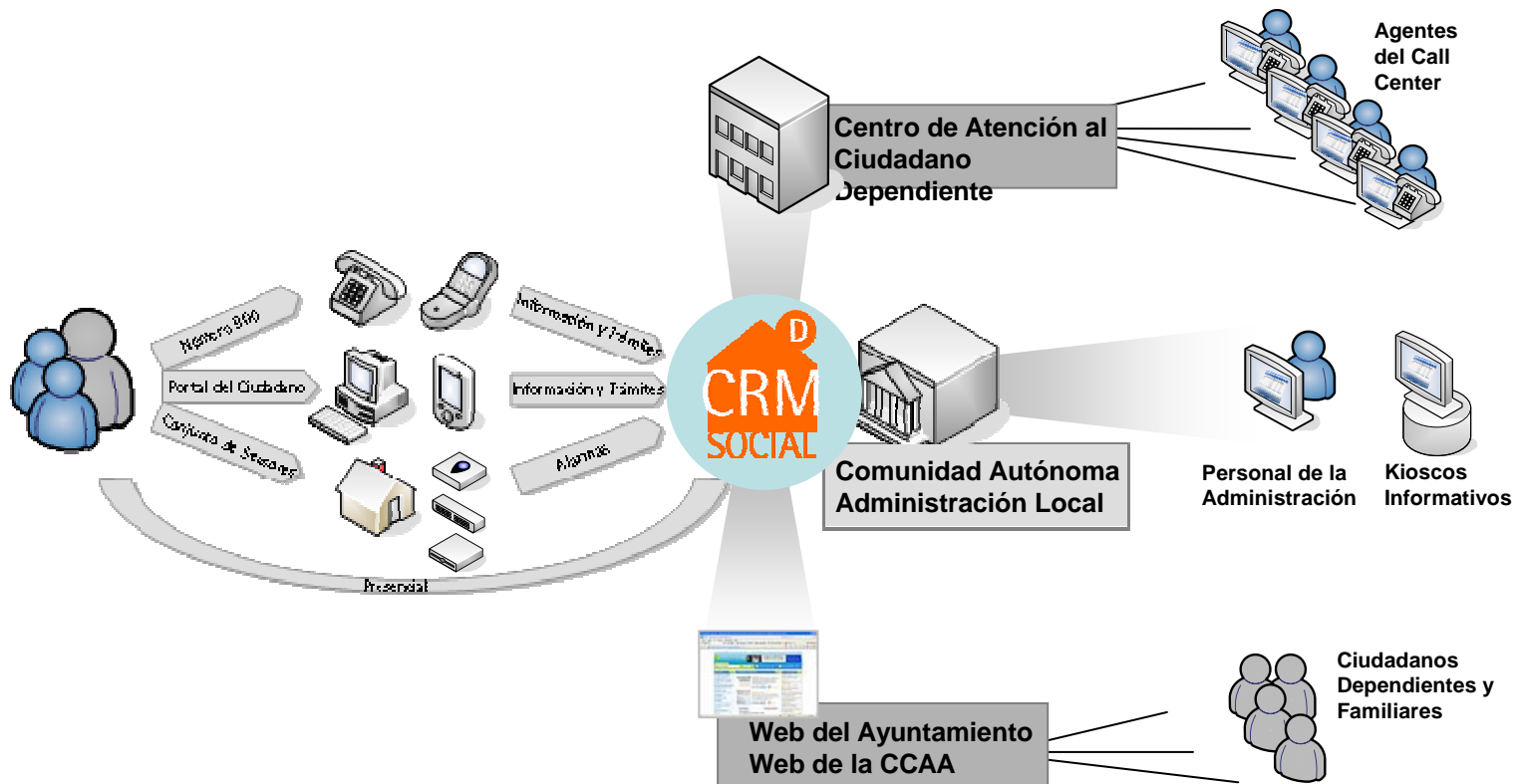
La solución CRM Social es un sistema de información cuyo núcleo principal es un software de gestión de las relaciones con el ciudadano (Microsoft CRM 4.0) el cual integra los distintos componentes hardware y software sobre los que se implementan los servicios que presta el Área Social de una Administración Pública a los ciudadanos dependientes de su ámbito de actuación.



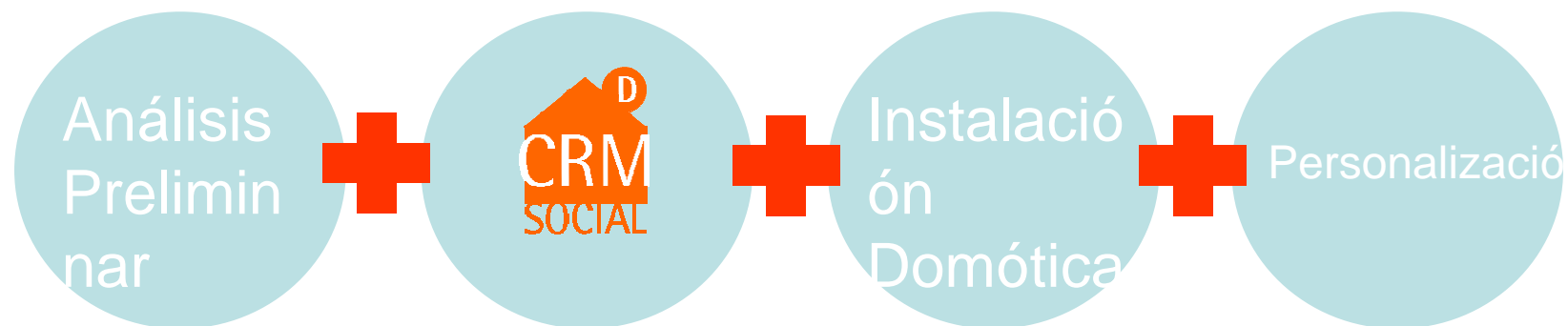
En la solución CRM Social se gestiona toda la información relativa a los dependientes y a dependientes y a los servicios y prestaciones que les corresponden, por lo que en ella que en ella tienen cabida los procesos que cubren todas las gestiones que la administración pública realiza sobre estos ciudadanos.



La solución CRM Social explota la multicanalidad, lo cuál aumenta las posibilidades de posibilidades de comunicación con el dependiente y su entorno, haciendo que su domicilio, que su domicilio, los familiares, los cuidadores, el propio dependiente o los empleados del empleados del área social sean vistos como una extensión del sistema de información y información y puedan interactuar desde distintos canales.



Un proyecto de implantación de la solución CRM Social tiene en cuenta las características únicas de cada Administración y para ello se plantean cuatro fases



Análisis Preliminar



Análisis Situación Actual



Análisis Necesidades



Análisis GAP



Catálogo Requerimientos



Instalación



Configuración



(*) Disponemos de una metodología propia realizada en colaboración con la Universidad Universidad Carlos III de Madrid para la selección de sensores en función del tipo, grado y nivel de dependencia.

Personalización



Parametrización CRM Social



Integración Call Center Atención al



Integración Empresa Domótica



Catálogo de Prestaciones y Servicios.

Se mantiene la información sobre el catálogo que define el SAAD, adicionalmente a otros servicios y prestaciones que el Área Social de la Administración Pública provee a sus ciudadanos. El catálogo incluye la descripción de las prestaciones, los requisitos de concesión, las prestaciones sustitutivas e incompatibles, incompatibles, los datos relativos a las empresas proveedoras y otra información complementaria.



Registro Ciudadanos. Se gestiona el ciclo completo desde que un ciudadano solicita información sobre los requerimientos, las tramitaciones y prestaciones a las que tiene derecho hasta que es valorado y reconocido como dependiente en el SAAD, se le realiza un plan individual de atención y puede comenzar a solicitar prestaciones.



Sr. Mata



- Registro de alta como ciudadano dependiente potencial
- Recogida de información necesaria
- Creación automática de los registros de contacto, dependiente y solicitud general de reconocimiento de la situación de dependencia
- Integración con Google Maps para la localización de los ciudadanos dependientes

Microsoft CRM 3.0 - Microsoft Internet Explorer

Archivo Nuevo Ir a Herramientas Ayuda Usuario: CRM Admin

Nuevo registro CTI Búsqueda avanzada

Área de trabajo

CRM amvos

- Mi área de trabajo
 - Actividades e Interacción...
 - Calendario
 - Colas
 - Artículos
 - Informes
 - Anuncios
- Ciudadanos
 - Dependientes
 - Contactos
- Soporte
 - Domicilios
 - Requisitos concesión

Área de trabajo
Gestión Dependencia
Soporte
Alarmas
Comunicaciones
Configuración

Actividades e Interacciones

Buscar: Buscar Fecha:

Tipo: Vista:

Nuevo

<input type="checkbox"/>	Tipo de actividad	Estado de la actividad	Propietario	Prioridad	
<input checked="" type="checkbox"/>	Tarea	Abierto	CRM Admin	Normal	
<input type="checkbox"/>	Tarea	Abierto	CRM Admin	Normal	
<input type="checkbox"/>	Tarea	Abierto	CRM Admin	Normal	
<input type="checkbox"/>	Tarea	Abierto	CRM Admin	Normal	
<input type="checkbox"/>	Tarea	Abierto	CRM Admin	Normal	

1 de 5 seleccionados. Página 1

Todos # A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Listo Intranet local



Tramitación de Solicitudes. Todo ciudadano que haya sido evaluado e incluido en el sistema de dependencia puede solicitar las prestaciones que hayan sido definidas para su grado y nivel. El dependiente o sus familiares solicitan el alta de las prestaciones que les corresponden y a las que se quieren acoger. Una vez realizado el estudio de viabilidad para la puesta en servicio, se gestiona la solicitud y todas las tramitaciones asociadas hasta que el dependiente comience a disfrutar del servicio o prestación.



Habilitación e Instalación de Servicios.

Algunas prestaciones requieren de la realización de tareas adicionales, tales como la adecuación de las infraestructuras de comunicaciones y del domicilio del dependiente, o la instalación de dispositivos, como es el caso de la teleasistencia. Estas tareas serán en su mayor parte realizadas por empresas proveedoras de servicios, las cuales deberán aportar al sistema información sobre las mismas. Una vez validado que el servicio se presta satisfactoriamente, las solicitudes quedarán cerradas y el dependiente podrá comenzar a disfrutar de ellas.



Soporte de Servicios. Son muchos los factores que afectan al correcto funcionamiento de la plataforma y de los servicios y prestaciones que integra. Por ello, la plataforma debe estar preparada para atender y gestionar correctamente los distintos problemas que puedan surgir y que afectan a uno o a un conjunto de los dependientes. Así pues, se tratarán reclamaciones, sugerencias, alarmas e incidencias, de forma que se haga un seguimiento adecuado en cada caso y se cuente con la información necesaria para reestablecer lo antes posible la situación de normalidad de la plataforma. Igualmente se cubrirán todos los procesos periódicos que aseguran la operatividad de la misma y previenen futuros problemas.



Sr. Mata



- Alta de nuevo registro de alarma
- Selección de la alarma
- Asignación

Microsoft CRM 3.0 - Microsoft Internet Explorer

Usuario: CRM Admin

Área de trabajo

Actividades e Interacciones

Buscar: Buscar Fecha: Todo

Tipo: Todas Vista: Mis actividades

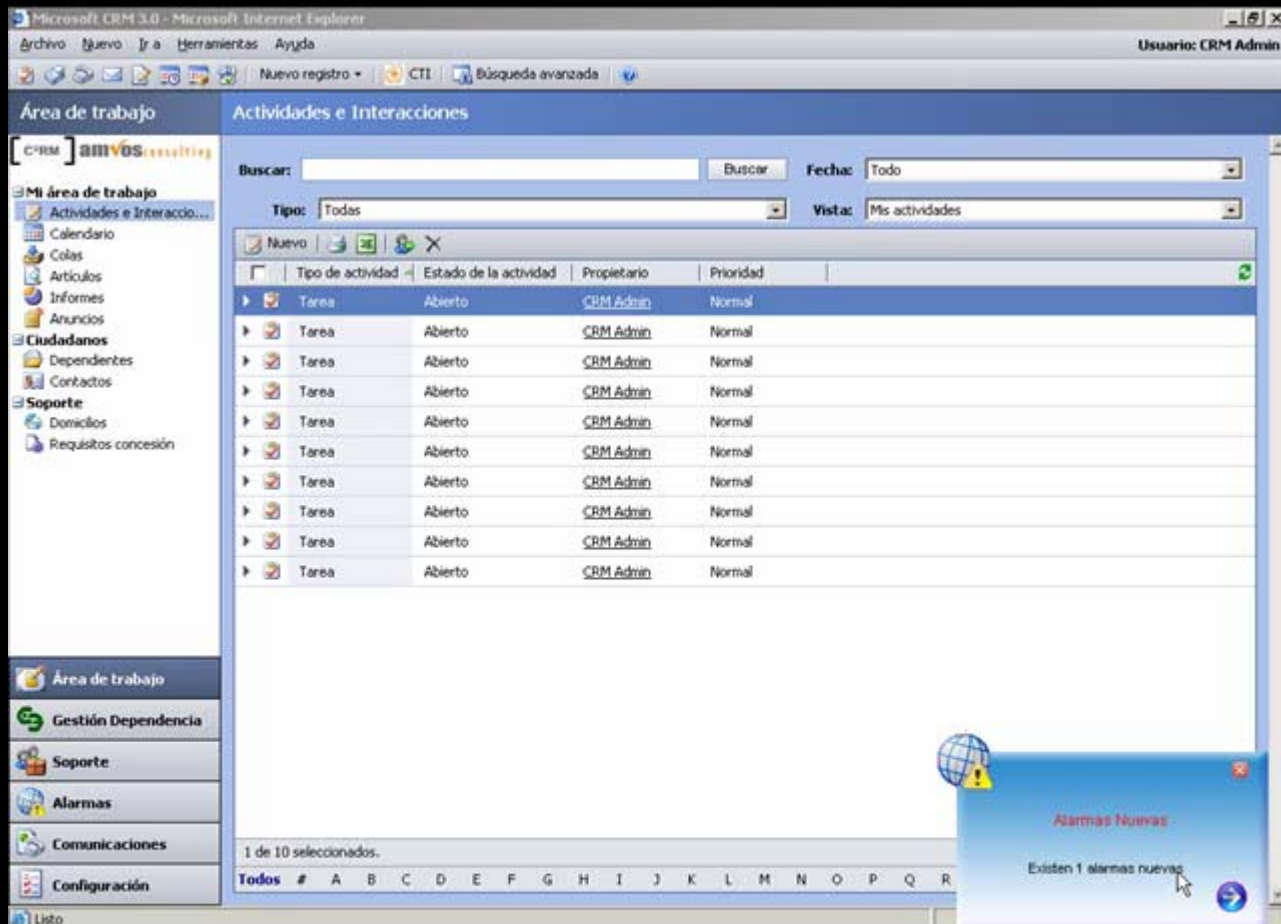
Tipo de actividad	Estado de la actividad	Propietario	Prioridad
Tarea	Abierto	CRM Admin	Normal
Tarea	Abierto	CRM Admin	Normal
Tarea	Abierto	CRM Admin	Normal
Tarea	Abierto	CRM Admin	Normal
Tarea	Abierto	CRM Admin	Normal
Tarea	Abierto	CRM Admin	Normal
Tarea	Abierto	CRM Admin	Normal
Tarea	Abierto	CRM Admin	Normal
Tarea	Abierto	CRM Admin	Normal
Tarea	Abierto	CRM Admin	Normal

1 de 10 seleccionados.

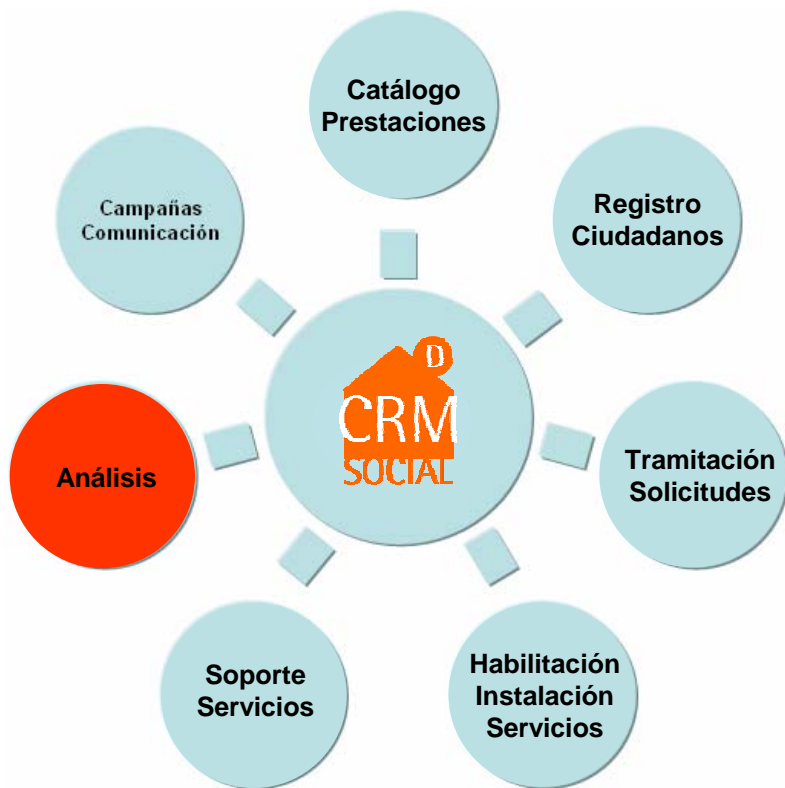
Todos # A B C D E F G H I J K L M N O P Q R

Alarmas Nuevas

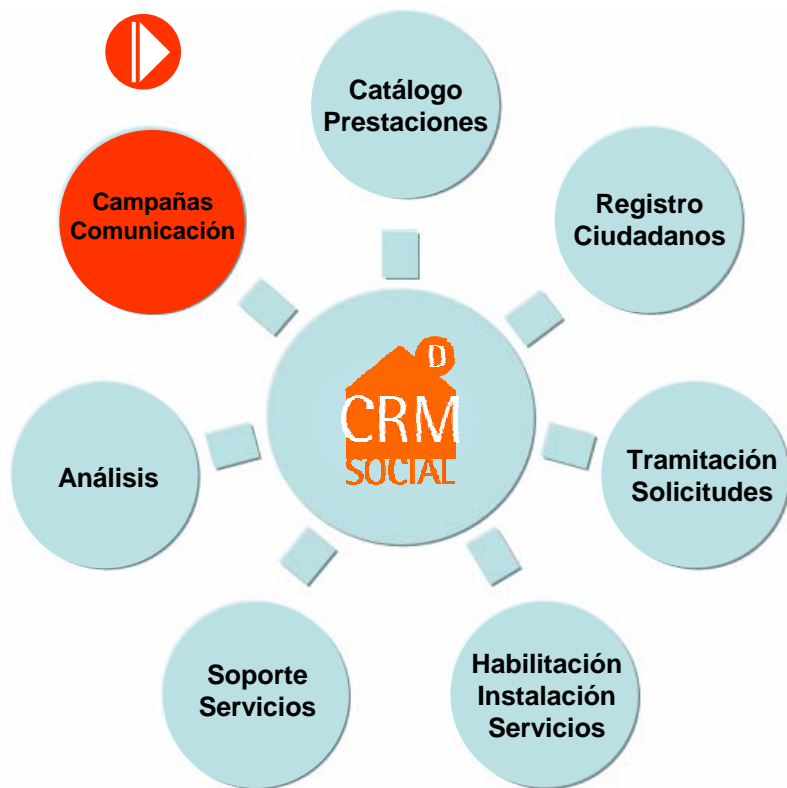
Existen 1 alarmas nuevas



Aparece un pop-up informando de la aparición de una nueva alarma



Análisis de Datos. Durante el transcurso del tiempo, el sistema irá generando y almacenando una gran cantidad de información que, en principio, es de carácter operacional pero cuyo análisis permitirá la toma de decisiones correctivas por parte de los responsables de la Administración Local. Asimismo, el análisis de la información permitirá identificar comportamientos que requieran una especial atención por parte de estos mismos responsables.



Campañas de Comunicación. Una vez analizados los datos sobre el funcionamiento de la plataforma, se podrán crear campañas de comunicación dirigidas a un sector de población concreto, las cuales tienen un objetivo marcado como puede ser la realización de encuestas de satisfacción, la presentación de resultados o la divulgación de nuevos servicios. Estas campañas se planificarán en la aplicación CRM y podrán usar los canales puestos a su disposición (teléfono, email) para su ejecución.



Sr. Mata



- Creación de una nueva lista de destinatarios
- Selección de ciudadanos incluidos en la lista de marketing
- Creación de actividades de campaña
- Distribución de actividades de campaña

Microsoft CRM 3.0 - Microsoft Internet Explorer

Archivo Nuevo Ir a Herramientas Ayuda Usuario: CRM Admin

Nuevo registro CTI Búsqueda avanzada

Comunicaciones

- Dependientes potenciales
- Dependientes
- Contactos
- Listas de destinatarios
- Campañas**
- Catálogo de Prestacione...
- Documentación de ventas
- Campañas expés

Campañas

Buscar: Buscar Vista: Mis campañas

Nuevo Nueva plantilla Más acciones

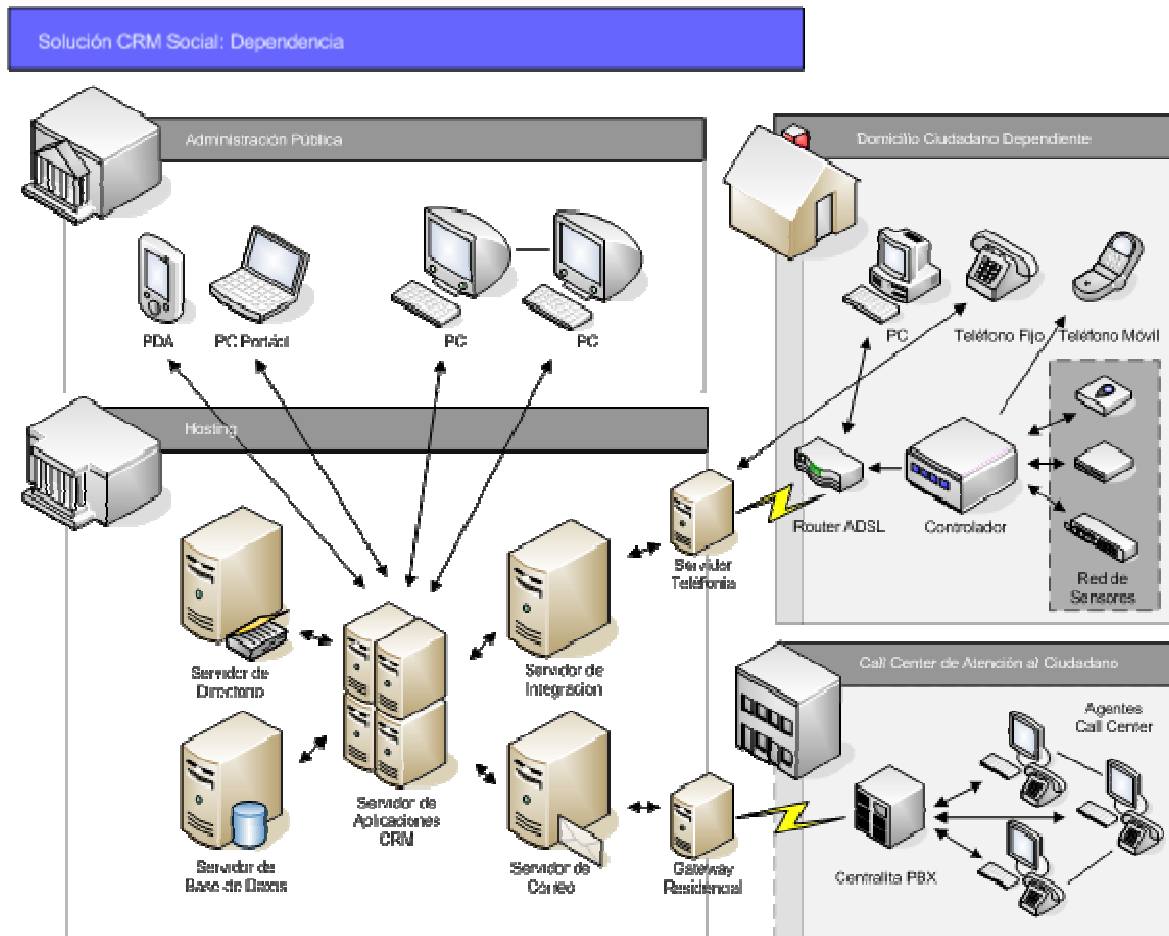
<input checked="" type="checkbox"/>	Número de campaña	Nombre de campaña	Tipo de campaña	Subestado	Fecha de lanzamiento real	Fecha de fin
<input checked="" type="checkbox"/>	CMP-101-AQLZPB	Campaña contra el fraude	Comunicación Incidencia	En ejecución	06/02/2008 12:14	

1 de 1 seleccionados. Página 1

Todos # A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Listo Sitios de confianza

Los componentes de la solución CRM Social se agrupan según el entorno en el que se encuentran ubicados, formando los distintos subsistemas de despliegue.



Administraciones

En la Administración estarán ubicados los puestos de usuario fijo que son empleados de la Comunidad Autónoma y de las diferentes Administraciones Locales encargados de la gestión de los ciudadanos dependientes.

Microsoft CRM Desktop Client

Hosting – Central

El sistema central de la Solución CRM Social de Atención al Ciudadano Dependiente está compuesto por un conjunto de componentes cada uno con una función específica, pero que se complementan y colaboran dentro de un entorno seguro, con alta disponibilidad y rendimiento, y que es fácil de administrar y controlar.

Servidor Aplicaciones: Microsoft Dynamics CRM

Servidor de Base de Datos: Microsoft SQL Server

Servidor de Directorio: Microsoft Active Directory

Servidor de Correo: Microsoft Exchange

Servidor de Integración: Microsoft BizTalk Server

Domicilio

El domicilio del dependiente es una extensión del sistema CRM Social, puesto que en él las empresas de teleasistencia tienen instalados o instalarán los componentes que permiten ofrecer el servicio de monitorización remota personalizada, además de otros que puedan aprovechar las infraestructuras desplegadas para dicho servicio.

Controlador: Gestión de la red inalámbrica de comunicaciones formada por los sensores y activadores, comprobación local de parámetros y generación de alarmas.

Red de Sensores: Elementos encargados de capturar la información procedente del entorno. Se encargan de monitorizar magnitudes y parámetros que envían al controlador para su procesamiento. Los sensores pueden monitorizar parámetros ambientales (temperatura, humedad, presencia, etc.) y personales (ECG, pulsímetros, medidores de azúcar en sangre, etc.).

(* La solución CRM Social permite la integración de una amplia gama de dispositivos basados en los principales protocolos existentes en el mercado y que se adaptan a las necesidades específicas para cada tipología de dependencia.

Call Center de Atención al Ciudadano

La atención al ciudadano desde un centro de llamadas se convierte en pieza clave en el desarrollo de los servicios personalizados para dependientes. La solución CRM Social provee un estándar de integración con los Centros de Atención existentes en la Administración para incorporar los procesos de atención al ciudadano dependiente en las aplicaciones actuales.

Centralita PBX: Componente que conecta las instalaciones del centro de llamadas con la red pública de telefonía conmutada (PSTN). Permite repartir las líneas contratadas por la Administración entre los distintos operadores.

Servidor de Telefonía (Hospedado): Aloja los componentes necesarios de integración entre el CRM Social y la red de telefonía.

La **seguridad** es un aspecto que debe ser considerado con especial interés dentro de la Solución CRM de Atención al Ciudadano Dependiente, y que atañe a diversos aspectos y componentes de la misma, tanto a nivel físico como lógico. Al tratarse de un sistema de información complejo tanto en su arquitectura de despliegue como en los distintos canales de acceso, se han de contemplar todos aquellos elementos que puedan incurrir en una falta de control en el acceso a la información.

Este requerimiento se toma en base a la legislación actual en materia de seguridad en los sistemas de información, y de manera explícita a las indicaciones que hace la propia Ley de Dependencia.

Privacidad de los
Datos de Carácter
Personal

Control de
Acceso a las
Aplicaciones

Control de
Acceso a la
Base de Datos

Redes de
Comunicación

Control de
Acceso a
Servidores

La instalación domótica en el domicilio del ciudadano dependiente dependerá del proveedor actual del servicio de teleasistencia para las Administraciones Locales o de la selección que se realice entre los proveedores sugeridos durante la implantación de la solución CRM Social.

Dentro del ámbito domiciliario, en caso de no existir, se desplegará una red domótica, la cuál gestionará y controlará los distintos dispositivos que dan soporte a la teleasistencia. Esta red de comunicaciones deberá ser una plataforma muy flexible. Se encargará de proporcionar y gestionar las comunicaciones entre los sensores y actuadores y proporcionar la conectividad entre el domicilio del ciudadano dependiente y el exterior.

Los protocolos de comunicación se basarán en estándares inalámbricos de comunicación (802.15.4, Bluetooth, Zigbee, Wifi, etc...).

Vivienda:

<u>Espacios</u>	<u>Nº Sensores</u>	<u>Tipo Senso</u>
1 Habitación Principal	2	Presencia + cama
1 Habitación Secundaria	1	Presencia
1 Salón	2	Presencia+ temperatura
1 Baño	3	Presencia + inodoro+ humedades
1 Cocina humedad+	5	Presencia + humo + gas + frigorífico
1 Pasillo	2	Presencia + apertura puerta acceso

Ejemplo
Instalación

Comunicaciones: Acceso ADSL

Elementos Técnicos: Pasarela de Control ADSL, detector de posición, receptor de sistemas, detector magnético inalámbrico, detector termo velocímetro (Humo), sonda inundación inalámbrico, sensor de temperatura, sonda de gas, sensor de presión de cama, sensor de presión de inodoro, sensor de presión de frigorífico.

Opciones: Alarma Técnica y corte de Agua y Gas



La duración de la formación en la solución CRM Social es **3** días.

Procesos y subprocesos

Entidades Microsoft CRM

Flujos de Trabajo

Integración entre Administraciones