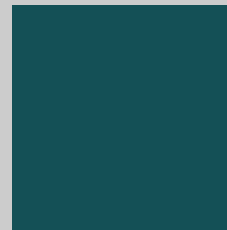




## T-Systems Iberia

Soluciones TIC a la  
Ley de Dependencia  
Socinfo Septiembre 2008



# Índice



■ Reflexiones

■ Conclusiones



“ La LEY DE DEPENDENCIA ha puesto en un **primer plano** la problemática de la ATENCIÓN SOCIAL ”

“ La LEY DE DEPENDENCIA eleva a la **categoría de derecho** la ATENCION a personas DEPENDIENTES, del mismo modo que lo es actualmente el derecho a la atención sanitaria ”



# Soluciones TIC a la Ley de Dependencia

## Reflexiones

### ➤ Hablar de **DEPENDENCIA** es hablar de **ATENCION SOCIO-SANITARIA**

1. Donde se ubica la Atención al Dependiente en el marco asistencial
2. ¿Hay un espacio sociosanitario?

### ➤ Hablar de **DEPENDENCIA** es hablar de **SERVICIOS SOCIALES LOCALES**

3. Donde se ubica la Atención al Dependiente en el marco administrativo territorial
4. ¿Existe un marco de colaboración interadministrativa?

### ➤ Hablar de **DEPENDENCIA** es hablar de **TIC**

5. ¿Pueden convertirse las TIC en el eje vertebrador del nuevo modelo de atención social?
6. ¿Pueden ayudar las TIC a resolver necesidades concretas de los dependientes?



# Reflexiones

## 1. Donde se ubica la atención al dependiente en el marco asistencial

### ➔ Hay que saber cual es el perfil del dependiente

1. Discapacitados
2. Personas mayores
3. Enfermos crónicos

### ➔ Hay que saber cuales son las prestaciones que más demandan

|                          |  |
|--------------------------|--|
| Prestaciones de Atención | <b>Catálogo de Servicios</b>   |
|                          | <ul style="list-style-type: none"><li>a. Servicios de prevención y promoción</li><li>b. Teleasistencia</li><li>c. Ayuda a domicilio:<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Atención a las necesidades del hogar</li><li>▪ Cuidados personales</li></ul></li><li>d. Centro de Día y de Noche</li><li>e. Atención Residencial:<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Permanente</li><li>▪ Temporal</li></ul></li></ul> |
|                          | <b>Prestación económica de carácter personal</b>   |

*Los datos que aportan las autonomías indican que hay 345.274 personas que tienen derecho a recibir ya una ayuda de las que marca la ley porque han sido evaluadas y así consta en su dictamen.*

*Para saber si todas ellas están recibiendo la prestación que les corresponde habría que saber cuántos planes individuales de atención (PIA) se han expedido ya. El Gobierno no tiene esos datos.*

*La información que facilitan las comunidades indica que hay 346.263 prestaciones en marcha.*

*Además, no se sabe en qué consisten el grueso de esas prestaciones, 217.000.*



# Reflexiones

## 2. ¿Hay un espacio socio-sanitario?

### ➤ HAY DOS ENFOQUES:

- Existe un **espacio sociosanitario específico**, por consiguiente, tres redes asistenciales (la sanitaria, la social y la sociosanitaria)
- Frente al enfoque que defiende que haya un espacio sociosanitario diferenciado, se establece el **principio de coordinación e integración funcional** de los sistemas sanitario y social.

➤ Bajo estas premisas básicas, la atención a las necesidades sociosanitarias se hará mediante la **planificación conjunta y la unificación de los mecanismos de valoración y acceso a la atención.**

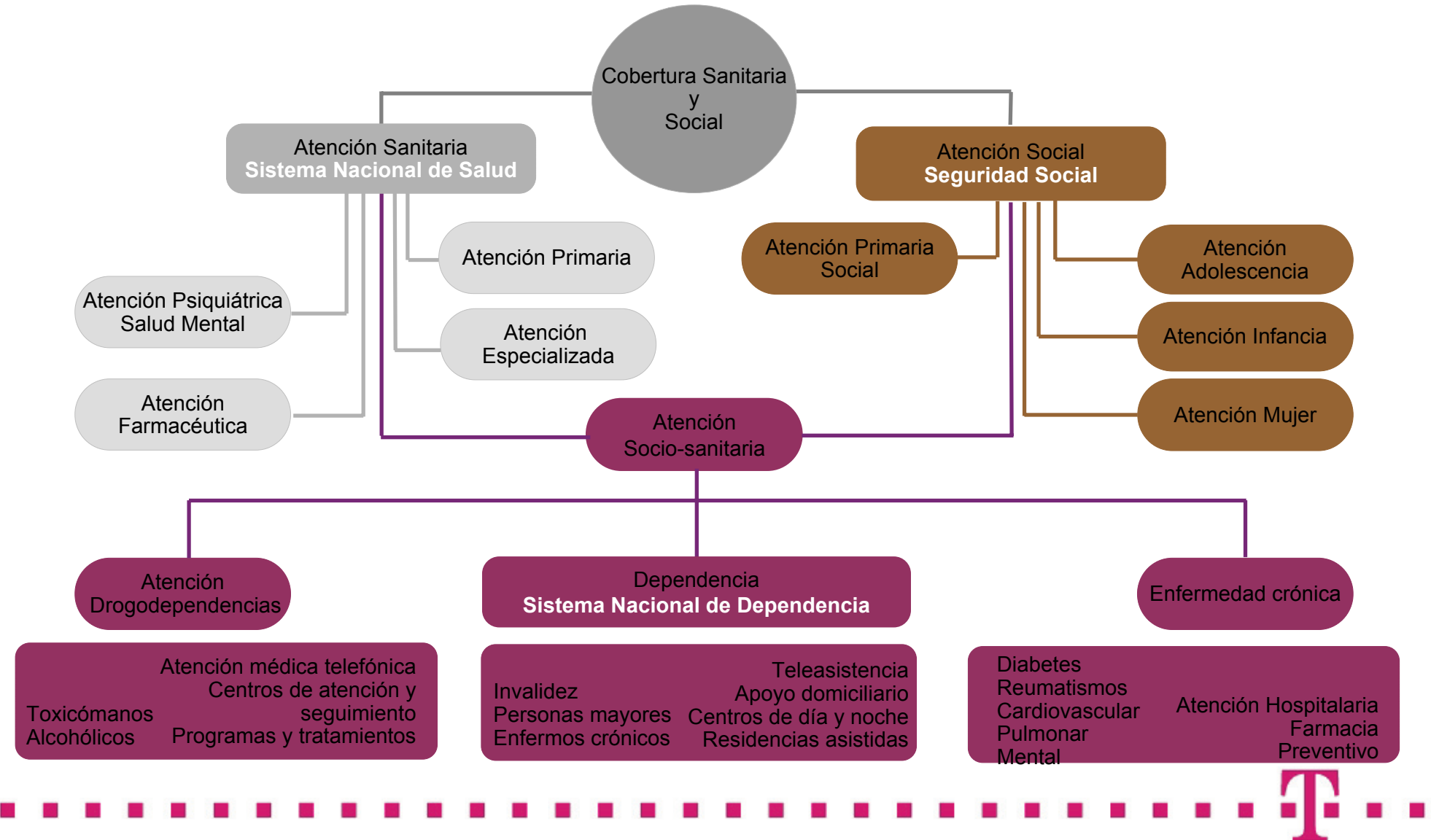
➤ Por tanto, los diferentes dispositivos deben adscribirse a uno de los dos sistemas, sobre la base del respeto a las competencias de cada una de las redes y de la necesaria integración funcional entre ellas.

El espacio sociosanitario debe ser un espacio de Intervención  
simultanea/coordinada/estable



# Reflexiones

## 2. ¿Hay un espacio socio-sanitario?



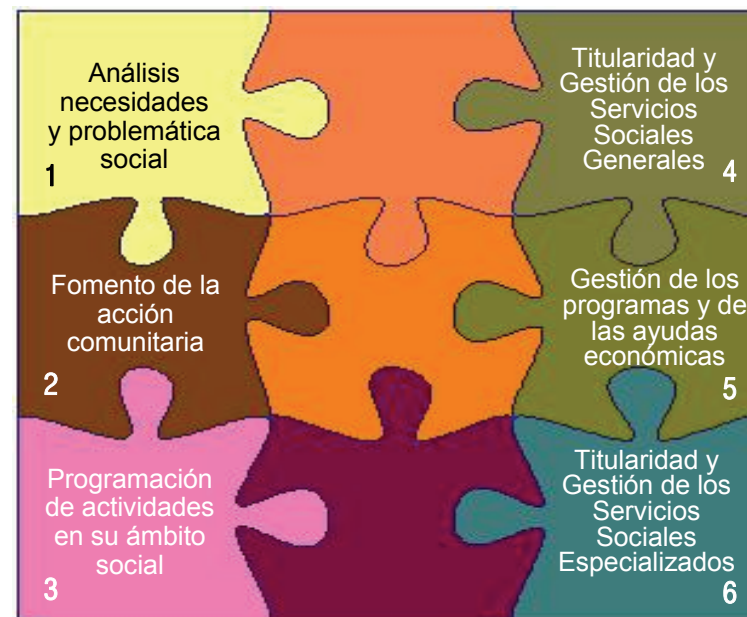
## Reflexiones

### 3. Donde se ubica la atención al dependiente en el marco administrativo territorial

Corresponde a las **entidades locales** municipales, comarcas y entidades supramunicipales sin perjuicio de las obligaciones establecidas por la legislación de régimen local, las actuaciones mostradas en el gráfico.

Para el cumplimiento de sus fines en materia de Servicios Sociales, las entidades locales recibirán el apoyo técnico y económico de la Administración Autonómica, a través de **Planes de Financiación Concertados** con las entidades locales, con las condiciones que se fijen reglamentariamente.

La **red de servicios sociales** de nuestro país se asienta, en la Administración Local, bien a través de municipios, mancomunidades o provincias, a través de sus Diputaciones, o en los Consejos y Cabildos Insulares.

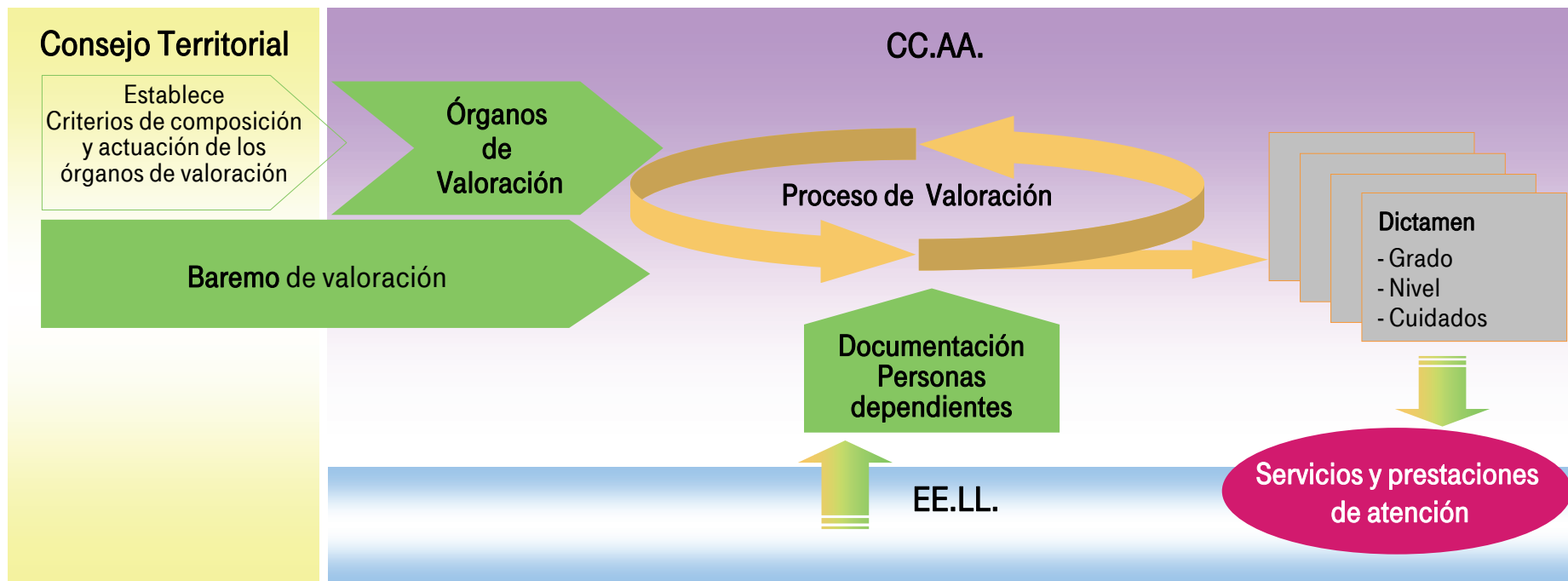


Según Pedro Castro, presidente de la FEMP, *“...la Administración local, municipal y provincial, es el marco donde se tienen que organizar y concretar las prestaciones que establece la Ley de Dependencia.”*



# Reflexiones

## 3. Donde se ubica la atención al dependiente en el marco administrativo territorial



*En el caso de la plena aplicación de la Ley de Autonomía Personal, “la tramitación del expediente para la evaluación debería realizarse a través de los servicios sociales locales o municipales, que ya constituyen una red implantada en todo el territorio nacional o estatal”, y que para llevar a cabo esta tarea, deben recibir recursos adecuados, “especialmente el apoyo operativo desde las Comunidades Autónomas”.*



## Reflexiones

### 3. Donde se ubica la atención al dependiente en el marco administrativo territorial

El Presidente de la FEMP se refirió a la conveniencia de que la gestión de los servicios de teleasistencia, residencias, centros de día y ayuda a domicilio, con **independencia de la titularidad** de los mismos, se realice en el ámbito local, bajo la dirección de los servicios sociales municipales, con el fin de agilizar las entradas y salidas de los centros, optimizando el conjunto de los recursos.

Las Entidades Locales “son garantía necesaria, pero no suficiente” para que la calidad de las prestaciones sociales lleguen con criterios de igualdad a todas las personas en situación de dependencia, refiriéndose en concreto a la situación de las personas dependientes en las **zonas rurales**.

En España, según datos del Gobierno, un 11,7% de la población que sufre algún tipo de discapacidad habita en estas zonas, y el 75% de las personas dependientes viven en municipios con menos de 5.000 habitantes. Estos municipios por si mismos, según explicó, no disponen de recursos económicos para desarrollar e implantar políticas sociales, “y mucho menos son capaces de construir y dotarse de infraestructuras de servicios sociales con criterios de calidad”.

Para afrontar este problema, el Presidente de la FEMP consideró necesaria una **ordenación territorial** de la red de utilidad pública de Centros y Servicios del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD), mediante las Diputaciones Provinciales, las Comunidades Autónomas uniprovinciales, o la formación de Mancomunidades con una dimensión apropiada.



## Reflexiones

### 4. ¿Existe un marco de colaboración interadministrativa?

Ley de Dependencia requiere, como ninguna otra, un marco de colaboración interadministrativa, “poniendo los intereses y los derechos reconocidos de los ciudadanos beneficiarios por encima de la defensa de posiciones de competencias o de poder” (*fuentes: FEMP*).

Los aspectos más relevantes o requisitos indispensables que nosotros consideramos:

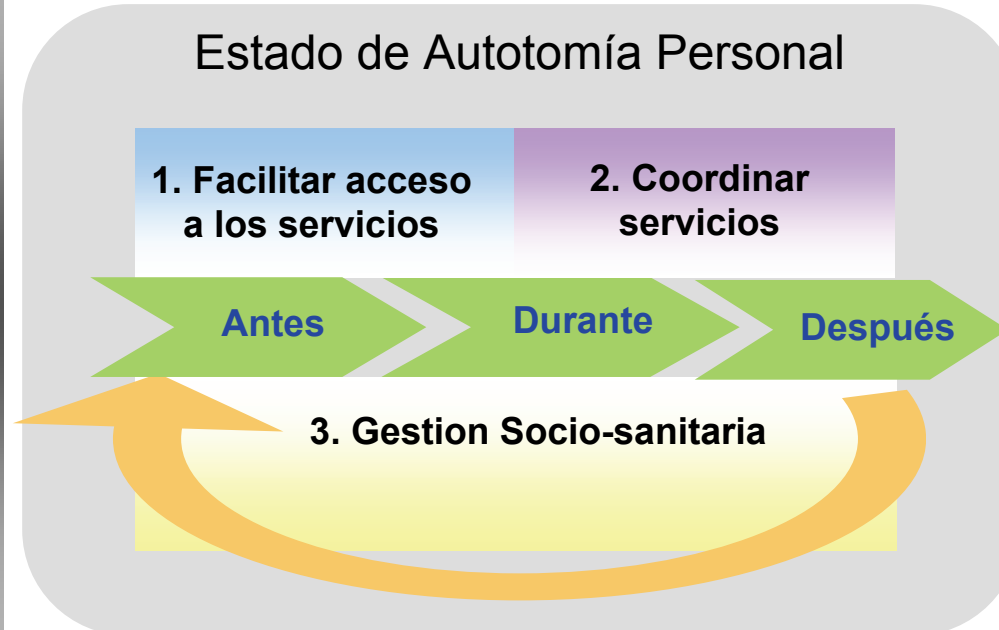
- Desarrollo de **Convenios de Colaboración interadministrativa**.
- Desarrollo de un **Marco Regulador** que ofrezca garantías y proporcione medidas de seguridad adecuadas.
- Desarrollo de **Estructuras de Coordinación o Consorcios interterritoriales**.
- Desarrollo de **Infraestructuras de comunicación básicas**, redes interadministrativas.
- Desarrollo de **Planes de Transformación** que sean capaces de evolucionar esquemas operativos tradicionales.
- **Voluntad y liderazgo**.



## Reflexiones

5. ¿Pueden convertirse las TIC en el eje vertebrador del nuevo modelo de atención social?

T-Systems trabaja e innova sobre la base de un modelo socio-sanitario cuya visión y misión será la de conseguir una **integración total** de todos sus servicios, empezando por los programas de prevención hasta la atención sociosanitaria con programas de atención a pacientes crónicos o dependientes.



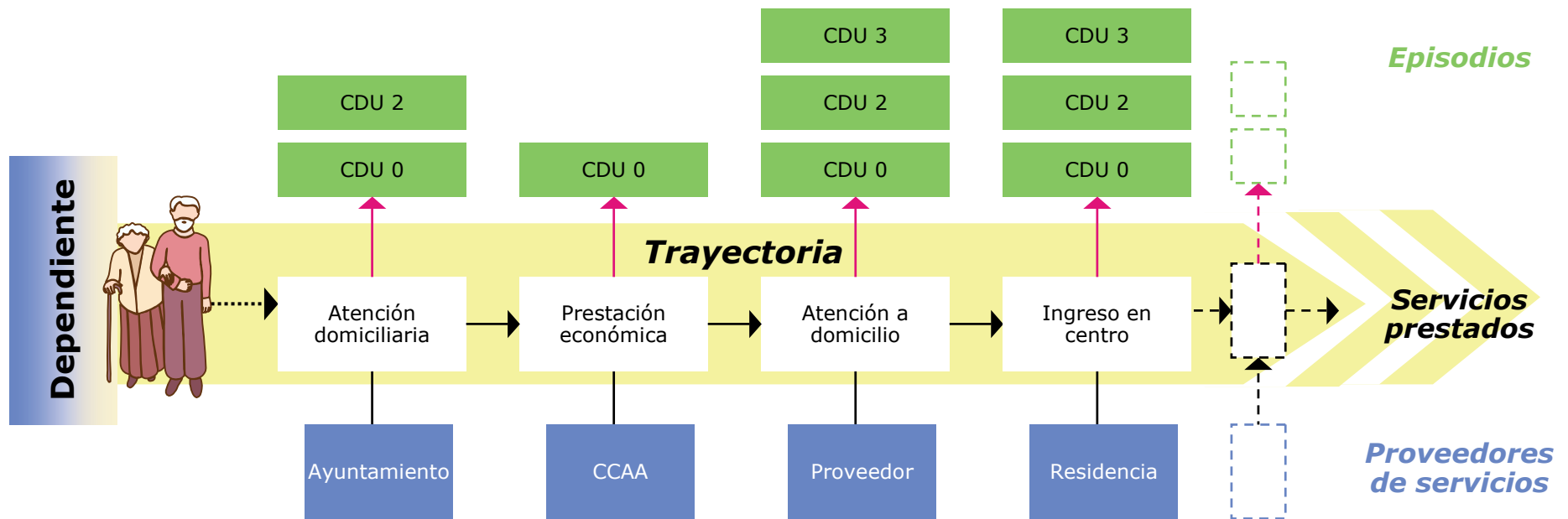
La base de este modelo es el **flujo del "cliente"** a través del sistema el cual deberá dar respuesta a sus necesidades a todos los niveles del mismo.

El objetivo del modelo es conseguir que el **DEPENDIENTE** disponga del mayor **GRADO DE AUTONOMÍA** tanto tiempo como sea posible



# Reflexiones

5. ¿Pueden convertirse las TIC en el eje vertebrador del nuevo modelo de atención social?



Fuente: Antares Consulting



# Reflexiones

## 5. ¿Pueden convertirse las TIC en el eje vertebrador del nuevo modelo de atención social?



## Reflexiones

### 5. ¿Pueden convertirse las TIC en el eje vertebrador del nuevo modelo de atención social?

#### *Necesidades*

- Informar proactivamente de las prestaciones sociales a los grupos de beneficiarios y a los profesionales del sistema de servicios sociales
- Diseñar procesos de acceso, tramitación y obtención a las prestaciones centrados en los clientes.
- Orientar a los servicio y programas pertinentes a partir de la evaluación de necesidades
- Gestionar el caso, analizando la trayectoria a través del sistema de protección social.
- Contratar y monitorizar la provisión de prestaciones en calidad y costes
- Formalizar adecuadamente la cartera de prestaciones

#### *Soluciones*

Accesibilidad (CRM,..)

eAdministración (Gestión por procesos,...)

Gestión Demanda

Historia Social Electrónica

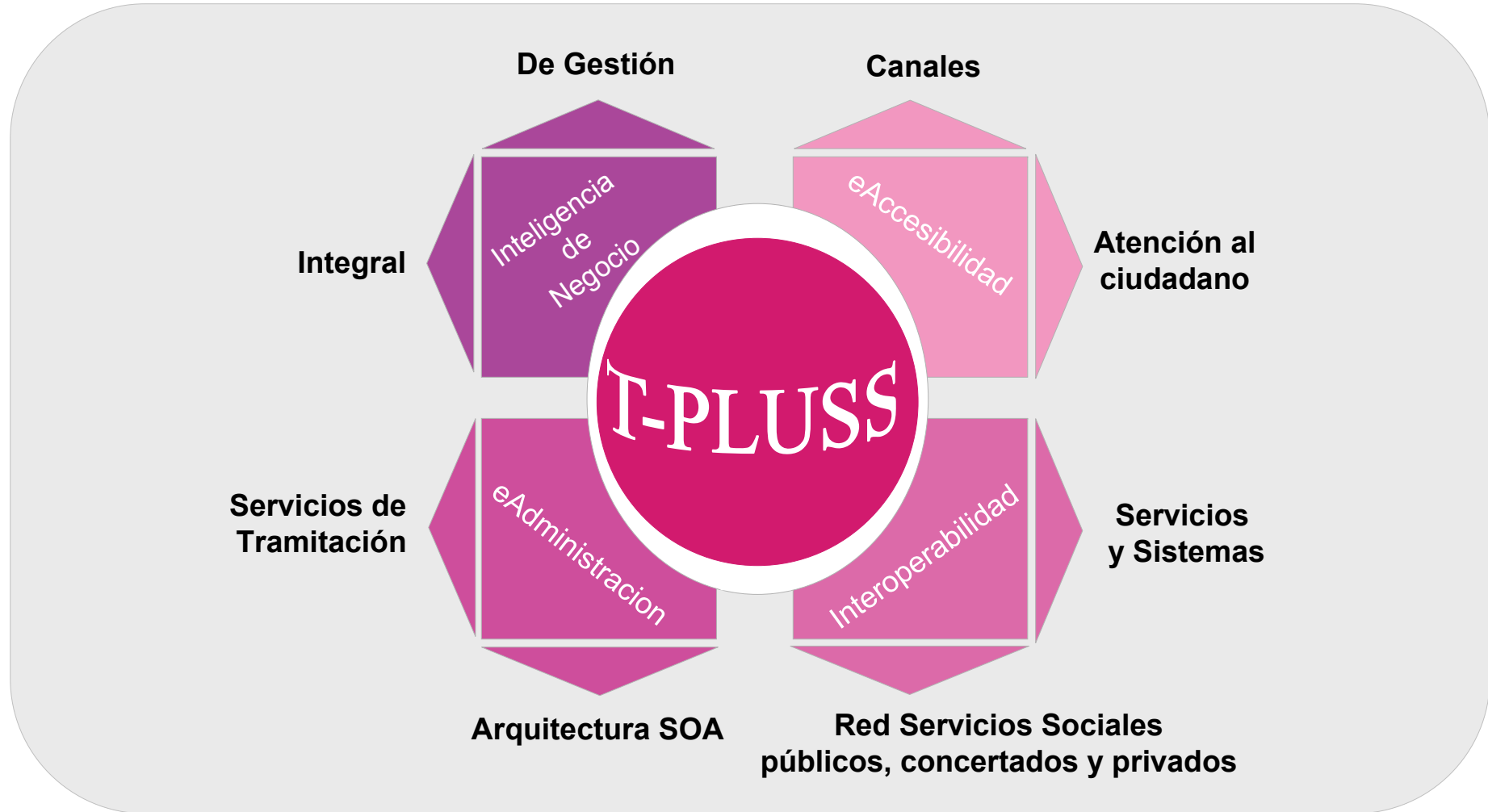
Modelo de costes  
Registro proveedores

Cartera de prestaciones



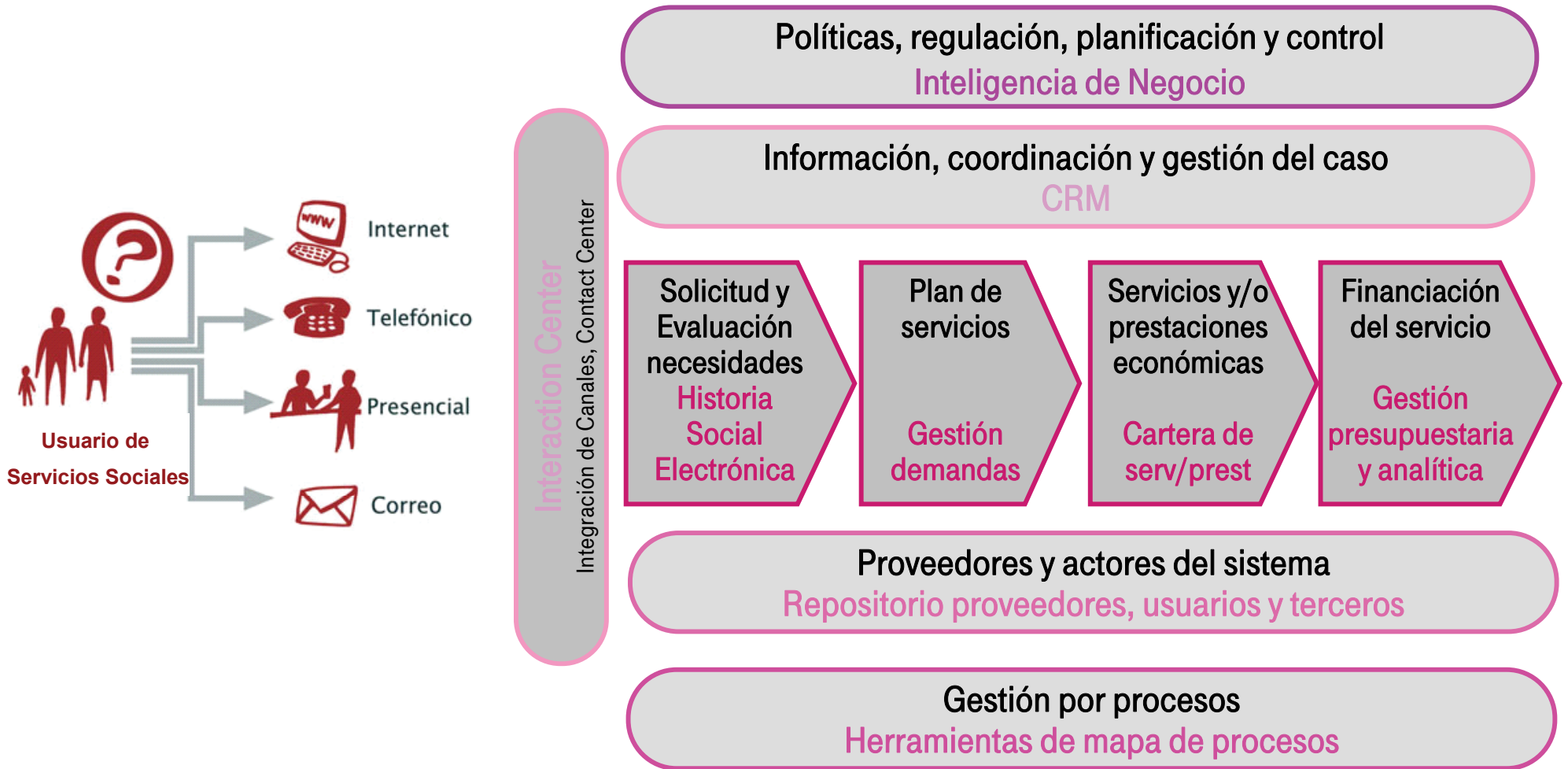
## Reflexiones

5. ¿Pueden convertirse las TIC en el eje vertebrador del nuevo modelo de atención social?



# Reflexiones

5. ¿Pueden convertirse las TIC en el eje vertebrador del nuevo modelo de atención social?



## Reflexiones

### 5. ¿Pueden convertirse las TIC en el eje vertebrador del nuevo modelo de atención social?

#### Inteligencia de Negocio

#### ■ Cuadro de Mando Integral

El Cuadro de Mando Integral es la herramienta para la gestión integral y despliegue de la estrategia en organizaciones competitivas, utilizada para realizar el seguimiento de los objetivos estratégicos a través de indicadores de medición.

- Se identifican los **objetivos estratégicos** y sus indicadores asociados.

#### ■ Cuadro de Mando de Gestión

Analiza la información de gestión.

- Reúne un conjunto de **indicadores** clave u otro tipo de dato significativo que explicitan las áreas críticas establecidas.
- Están además determinadas las **variables** necesarias para construir los indicadores o medidas que se esperan.
- Están definidas conceptualmente las variables y los valores que las componen.
- Establecemos el procedimiento de obtención de cada una de las variables. Diseñamos el flujograma de la organización/servicio.
- Establece los soportes de recogida de datos (aplicaciones y papel)

## Reflexiones

### 5. ¿Pueden convertirse las TIC en el eje vertebrador del nuevo modelo de atención social?

#### Accesibilidad

- **Canales.** El sistema de información es accesible a través de cualquier canal de comunicación.
  - Teléfono
  - Intranet / Internet
  - Puestos de Información
  
- **Atención al Ciudadano (ATC)**
  - Es el gestor de relaciones con el Ciudadano
  - Dispone de la información actualizada del ciudadano usuario de Servicios Sociales relativa a su expediente (Contactos realizados, Información sobre todas las solicitudes, Interacciones realizadas, Notas escritas por cualquier otro usuario, Tareas relacionadas con sus expedientes,...)
  
- **Carpeta del Ciudadano**
  - Temas pendientes
  - Gestión de expedientes



## Reflexiones

### 5. ¿Pueden convertirse las TIC en el eje vertebrador del nuevo modelo de atención social?

#### Interoperabilidad

- El objetivo perseguido es que los servicios y trámites íter departamentales e íter administraciones sean compartidos de forma ágil y efectiva por todos los **Organismos Públicos** (AGE, CCAA y EELL).
- Al mismo tiempo, la plataforma permitiría la integración con la red de **centros privados** concertados de Servicios Sociales.
- Los Sistemas con los que debe dialogar el sistema:
  - Sistemas de gestión de proveedores
  - SIUSS (Sistemas de Información de Usuarios de Servicios Sociales)
  - Sistemas de la Seguridad Social y AEAT
  - ....

## Reflexiones

### 5. ¿Pueden convertirse las TIC en el eje vertebrador del nuevo modelo de atención social?

#### eAdministración

- El modelo de Administración electrónica que proponemos está basado en SOA (Service-Oriented Architecture), una metodología de diseño y construcción de soluciones software no acopladas que expone las funciones de negocio como **servicios accesibles** por programa para ser usadas por otras aplicaciones a través de interfaces publicados.
- El **Registro de Solicitudes** incluyendo:
  - Solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia
  - Solicitudes para personas con discapacidad
  - Solicitud de Ayudas No Periódicas
  - Solicitud de Reconocimiento de Grado de Minusvalía
- La **Gestión de Expedientes** que permite planificar la actividad de evaluadores, equipo multidisciplinar, etc.
- Los **Servicios de Tramitación** incluyendo:
  - Informe de Salud
  - Informe Social
  - Informe complementario específico
  - Declaración Guardador de Hecho

## Reflexiones

### 5. ¿Pueden convertirse las TIC en el eje vertebrador del nuevo modelo de atención social?



#### Historia Social Electrónica: constituye el eje central del sistema

##### ■ Objetivos

- Recabar los datos básicos de los usuarios.
- Disponer de un instrumento útil y ágil que permita un seguimiento de la intervención.
- Posibilitar el conocimiento de las características y perfil de los usuarios e intervenciones realizadas.

##### ■ Contenido

Se estructura en una **parte troncal** que contiene los datos de la unidad de convivencia y la intervención profesional, estructurado en los siguientes bloques:

- Datos del usuario
- Datos socio-familiares
- Datos de hábitat
- Intervención Social orientada a casos:
  - Demanda
  - Diagnóstico o Valoración social
  - Recurso Idóneo
  - Recurso Aplicado



## Reflexiones

### 5. ¿Pueden convertirse las TIC en el eje vertebrador del nuevo modelo de atención social?



**Plan de Servicios:** basado en una eficaz gestión de la demanda cuyas principales actividades son:

- **Informar proactivamente** de las prestaciones sociales a los grupos de beneficiarios.
- **Diseñar procesos de acceso, tramitación y obtención** de las prestaciones centrados en los clientes.
- **Gestionar el caso**, analizando la trayectoria a través del sistema de protección social.
- **Orientar a los servicios y programas** pertinentes a partir de la evaluación de necesidades.

Realizar correctamente estas 4 actividades requiere nuevos enfoques organizativos basados en la **orientación al cliente** y en la **flexibilidad**



## Reflexiones

### 5. ¿Pueden convertirse las TIC en el eje vertebrador del nuevo modelo de atención social?



**Cartera de Servicios y Prestaciones:** repositorio normalizado, con todos aquellos servicios y prestaciones sociales que son ofrecidos a los beneficiarios de la Administración social. En la medida en que estos servicios deban ser prestados con recursos externos a la Administración, el sistema recogerá el régimen de precios de las distintas prestaciones contempladas.

- Recursos Públicos
- Recursos Privados Concertados

Todos los agentes que intervienen en la prestación de servicios sociales, así como los ciudadanos que lo soliciten, tendrán derecho a acceder y utilizar el Sistema, conforme a la normativa vigente.



## Reflexiones

6. ¿Pueden ayudar las TIC a resolver necesidades concretas de los dependientes?



## Reflexiones

### 6. ¿Pueden ayudar las TIC a resolver necesidades concretas de los dependientes?

Se trata de dotar de herramientas que faciliten un grado de autonomía que permita a personas con dependencia física o intelectual, permanecer o acceder a su entorno habitual o familiar.

#### **Soluciones de Telefonía adaptada**

El objetivo es fusionar los servicios de telefonía clásica y móvil para simplificar su uso, ahorrar costes y facilitar la localización y comunicación entre residentes, enfermeras, médicos y personal administrativo.

- Número único: Cada persona se identifica con un número único de extensión, independientemente de su disponibilidad en el fijo, en el móvil de guardia, en alguna sede de la organización o fuera.
- Ring simultáneo: Se pueden asociar varios teléfonos en los que sonara la llamada al mismo tiempo.
- Permite dotar al personal que atiende de un sistema de llamada, a la vez que de comunicaciones.

#### **La videoconferencia participativa**

El objetivo es garantizar un enlace de videoconferencia continuo entre los residentes del centro y sus familiares y amigos. Facilita un mayor contacto con los seres queridos, proporcionando un valor tanto social como terapéutico.

- Permite a los familiares conocer el estado de la persona residente.
- Acerca a los residentes con sus familiares.

#### **Asistencia remota**

El objetivo es que el usuario puede solicitar asistencia social primaria a través por ejemplo de una videollamada al centro de teleasistencia.



# Soluciones TIC a la Ley de Dependencia

## Conclusiones

1. Implantación Compleja
2. Visión Global / Abordaje Integral
3. Colaboración entre Administraciones
4. Coordinación social y sanitaria
5. Dotación presupuestaria



An aerial photograph of two sailboats on a vast blue ocean. The sailboat in the foreground has a dark sail with the word 'Systems' written vertically. A white grid of squares is overlaid on the right side of the image, with a white arrow pointing from the top-left corner of the grid towards the sailboat. The sky is a pale blue, and the water shows some ripples and a slight wake from the boats.

Muchas Gracias  
isabel.granda@t-systems.es

