



Buenas Prácticas
MODELO Y AMBIENTE

SERENA

Servicio de Teleasistencia en Movilidad

serena

Teleasistencia en movilidad



Domingo Manuel García Fernández-Caro.
Director Área Servicios de Proximidad de ILUNION
Sociosanitario

Alicia Fernández Montealegre.
Directora Servicio de Teleasistencia de ILUNION
Sociosanitario

María del Mar Arévalo González.
Responsable de Coordinación de Centros y Seguimiento de
Procesos. Área de Centros, Procesos, Calidad y
Certificaciones de ILUNION Sociosanitario

Resumen

SERENA es la solución que permite la prestación de un Servicio de Teleasistencia más allá del entorno domiciliario, permitiendo un Servicio de Teleasistencia “en movilidad”, en cualquier punto del territorio, proporcionando respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, así como otro tipo de apoyos y prestaciones personalizadas en todo momento: recordatorios para el autocuidado, geolocalización en situaciones de desorientación, seguimiento continuado del bienestar (físico, emocional, sociofamiliar, etc.).

Entre los criterios prioritarios en su diseño destacan la usabilidad, accesibilidad y universalización.

FECHA DE INCORPORACIÓN A LA RED:
17/09/2018

FECHA DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN:
17/09/2018

ÁMBITO DE ACTUACIÓN:
Productos de apoyo y TIC

LUGAR:
El Servicio se presta en todo el territorio español

GRUPO DE POBLACIÓN AL QUE SE DIRIGE:
Personas mayores y su entorno familiar-cuidador

Justificación

Aunque en la actualidad la tecnología en la que se basa el soporte de la prestación de los Servicios de Teleasistencia que podemos encontrar en nuestro contexto ha sufrido una evolución muy destacada, todavía hoy ésta presenta limitaciones que no nos permiten garantizar, fuera del entorno domiciliario, la prestación del Servicio en las mismas condiciones, dificultando el acceso de las personas usuarias a gran parte de los apoyos y respuestas que desde el Servicio se ofrecen.

Tal y como manifiestan las propias personas usuarias, el Servicio de Teleasistencia este favorece una mayor autonomía al aumentar la percepción de seguridad y acompañamiento 24 horas, así como también de tranquilidad especialmente para su entorno familiar más próximo.

La limitación que presenta la tecnología actual para garantizar las mismas prestaciones fuera del domicilio supone una barrera en el uso de éste, obligando a las personas usuarias que buscan obtener esta misma seguridad y respuesta fuera de su hogar a contar con soluciones adicionales que además de no poder garantizar las mismas prestaciones, tampoco permiten la adecuada continuidad e integralidad en la atención.

Objetivos

- Garantizar una mayor accesibilidad y cobertura del Servicio de Teleasistencia, apostando por la incorporación de soluciones tecnológicas accesibles en coste y diseño a los distintos perfiles posibles de personas usuarias del Servicio.
- Incrementar el bienestar de las personas usuarias y de su entorno familiar cuidador favoreciendo sentimientos de tranquilidad y seguridad gracias a la posibilidad de prestación del Servicio 365 d x 24 horas independientemente de la localización y ubicación de la persona usuaria.
- Garantizar apoyos y respuestas personalizadas a las personas usuarias del Servicio y sus familiares, bien presenciales, bien apoyadas en la tecnología (línea telefónica y terminal móvil), independientemente de la localización y ubicación de la persona usuaria, tanto dentro como fuera de su domicilio.
- Apoyar a la persona usuaria durante el desarrollo de sus actividades de la vida diaria en todos los contextos y entornos de significado para ésta, entorno domiciliario, entorno comunitario, segunda vivienda, vivienda de familiares, etc., proporcionando seguridad, tranquilidad y respuestas ajustadas a cada situación y acontecimiento vital.
- Implicar a proveedores de primer nivel en el desarrollo de soluciones que permitan universalizar servicios dirigidos a poblaciones de especial riesgo, así como servicios que permitan la promoción de la autonomía y prevención de la dependencia.
- Ayudar en la construcción de soluciones socialmente responsables, inclusivas y accesibles, de valor no sólo para la población de personas usuarias y sus familias sino para toda la sociedad.

Descripción, metodología y fases del proyecto

SERENA surge en respuesta a la demanda existente, siendo la solución diseñada para permitir que independientemente del lugar en el que se encuentre la persona usuaria, ésta pueda recibir el Servicio de Teleasistencia del mismo modo que si se encontrara en su propio domicilio, tanto en lo referido a la posibilidad de comunicarse con el Centro de Atención y profesionales de éste, como en lo referido a los apoyos y atenciones necesarias para garantizar la mejor atención personalizada en distintos ámbitos (respuesta presencial profesionalizada ante emergencias sanitarias, envío de recordatorios fundamentales para el bienestar de la persona, comunicaciones de apoyo y llamadas para el seguimiento de la situación personal, etc.). SERENA permite trascender el domicilio eliminando como condición imprescindible el hecho de tener que encontrarnos en casa para ser atendidas por un Servicio de Teleasistencia.

Tranquilidad y simplicidad son las premisas fundamentales desde las que se ha desarrollado este producto; SERENA es un Servicio de Teleasistencia en movilidad:

- Cercano, con capacidad para proteger, que invita a la autonomía con la seguridad de una asistencia cualificada e inmediata en caso de necesidad.
- Personal, que inspira confianza.
- Siempre conectado a través del móvil, lo que permite sentirse independiente.
- Diseñado para garantizar la universalización y accesibilidad de las posibles personas usuarias al Servicio de Teleasistencia, independientemente de los déficits sensoriales (auditivo y visual), motrices y funcionales, del estado cognitivo, y/o del nivel de alfabetización tecnológica.
- Que favorece la tranquilidad del entorno familiar-cuidador, pues permite incorporar a éste como agente activo en el Servicio. En su diseño SERENA contempla herramientas para favorecer que el entorno familiar conozca de primera mano las actuaciones y apoyos que desde el Servicio se están ofreciendo a la persona mayor, pues pone a disposición una web específica que permite consultar la evolución de la persona usuaria, la frecuencia de contactos con el Servicio y el motivo, las respuestas puestas a disposición y las actuaciones profesionales (también en modalidad App).

Partiendo de estos criterios se han definido dos modalidades de Servicio:

- Modalidad “Esencial”: diseñada para aquellas personas usuarias que necesiten de una operativa sencilla, para lo que el Servicio de SERENA se presta mediante un teléfono móvil de teclas que cuenta con un botón específico de “SOS” que permite emitir llamada de emergencia allá donde se encuentre la persona usuaria.
- Modalidad “Total”: diseñada para ofrecer a las personas usuarias la posibilidad de seguir contando con su terminal móvil, sin necesidad de adquirir ningún otro terminal específico, ya que esta modalidad requiere de la instalación gratuita en el propio

terminal smartphone de una aplicación software portable (App) de Orange, lo que supone dos grandes ventajas, ahorro de coste en el acceso al servicio, y continuidad en el uso y eliminación de barreras de accesibilidad cognitiva, ya que no requiere un nuevo aprendizaje en el uso de un terminal adicional. Esta modalidad ofrece además las ventajas de localización, de prestación de servicios basados no sólo en voz sino también en texto (mensajería modo chat, avisos y agendas recordatorio, etc.), así como una web específica de apoyo a familiares.

En ambos casos, en la modalidad “Esencial” como en la “Total” se trata de combinar telecomunicaciones y teleasistencia, tanto en el propio hogar como en movilidad-fuera de éste, de un modo sencillo e integrado:

- ✓ Tanto el terminal móvil de botones puesto a disposición en la modalidad “Esencial” como la APP a instalar en el smartphone de las personas usuarias cuentan con características que responden a la necesidad de garantizar una solución de diseño accesible e inclusivo, que permita que las personas usuarias con déficits visuales, auditivos, motrices, y/o cognitivos y de la comprensión, entre otros, puedan acceder al Servicio. La posibilidad de ajustar los contrastes de las pantallas de la aplicación, o la de facilitar la prestación del Servicio basado en un sistema de mensajería basada en texto que a las personas con déficit auditivo les permita sin problemas comunicarse con el Servicio, son, entre otros, alguno de los aspectos a destacar.
- ✓ La universalización es otro de los criterios que ha guiado el desarrollo y lanzamiento de la solución SERENA, en este sentido la solución destaca por haber sido diseñada para que su coste en ningún caso suponga una barrera de acceso, facilitando condiciones de inicio (alta del producto: sin coste de alta ni de instalación y sin permanencia) y mantenimiento (coste mensual que incorpora el coste de todas las llamadas y contactos necesarios con el Servicio) transparentes y de bajo coste ajustadas para la población de personas usuarias.
- ✓ SERENA permite además poder prescindir de la Unidad de Control Remoto, conocido por las personas usuarias como “colgante”, fundamental para garantizar la comunicación con el terminal de Teleasistencia en el caso del Servicio “convencional” o Teleasistencia fija domiciliaria, eliminando barreras como la estigmatización, molestias u olvidos que se encuentran en el origen de la falta de uso de la UCR convencional en los Servicios de teleasistencia.

El sistema de Teleasistencia móvil SERENA ha requerido del desarrollo de los siguientes entornos para su total operativa:

- Una aplicación móvil (App) dirigida a los usuarios del Servicio (“modalidad Total” anteriormente descrita) desarrollada para un sistema operativo Android y con funcionalidades tales como aviso de emergencia, comunicación con teleoperadores además de basada en voz basada en chat, etc.
- Un microsite dirigido a familiares de las personas usuarias del Servicio con información sobre el Servicio, un área para gestionar el alta y un espacio para configurar los avisos que desean recibir.

- Una plataforma de gestión del servicio que permite que el Equipo de profesionales configurado para su atención, principalmente teleoperadores, puedan atender a las personas usuarias, añadiendo funcionalidades específicas del producto tales como el geoposicionamiento-geolocalización.

FASES

1. INICIO:

- Desarrollo del acuerdo de colaboración entre las Entidades Orange e Ilunion para trabajar el diseño y elaboración de un proyecto de Teleasistencia en Movilidad. Tras su firma se comienza a trabajar en el diseño del producto, su alcance, objetivos. Definición de destinario final del producto, estudio de mercado, diseño de la operativa y timing, planes de seguimiento de las acciones y replanificación, medición de resultados y alcances.

2. PLANIFICACIÓN:

- Se acuerdan las acciones a seguir para la concreción del producto a nivel tecnológico, seleccionando una empresa especializada en desarrollo de software (Oesía), que va a ser la responsable de diseñar funcionalmente el servicio de APP de teleasistencia en movilidad.
- Se planifican las acciones entre las compañías, se temporalizan en cada dimensión y se coordinan a todos los agentes que van a estar implicados en el desarrollo de este producto tecnológico (desarrolladores, ingenieros, responsables de producto y de la prestación del servicio, marketing y comunicaciones, departamentos de ventas y distribuidores, departamentos jurídicos y financieros).
- Modos pruebas de la plataforma y solución.

3. EJECUCIÓN:

- Diseño de acciones formativas y manuales para garantizar la operativa basada en la solución.
- Diseño de un Plan de Comunicación temporalizado, que define imagen, documentos, cartelería, posicionamiento en medios, etc., necesario para el lanzamiento del producto al mercado.
- Lanzamiento al mercado del producto el día 02 de abril de 2018 con la venta y distribución en todo el canal de tiendas de Orange España, y con la prestación de dicho servicio en paralelo desde el Centro de Servicios de Teleasistencia de ILUNION Sociosanitario.

4. SEGUIMIENTO Y CONTROL:

- Tras la puesta en marcha es fundamental detectar desviaciones, incidencias, y percepciones tanto en los puntos de venta como en la prestación del servicio para su control – corrección y asegurar una buena evolución en la implementación nacional del producto, con el fin de asegurar que los objetivos marcados de ventas de producto son alcanzados.

- Reuniones entre ambas partes, Orange-ILUNION para el abordaje de cuestiones técnicas, operativas, de gestión, diseño de tiempos y responsabilidades, alcance, etc. Calendarización de reuniones de seguimiento que se encuentran en desarrollo.

Temporalización

Este Proyecto cuenta con un recorrido de más de dos años, comprendiendo en este periodo desde la concepción del producto y elección de socio y desarrollador, hasta el lanzamiento final de éste al mercado.

Ésta es una solución *ad hoc*, específicamente construida para alcanzar el diseño final de un producto que no existía en el mercado, habiendo sido para ello necesario la creación de una plataforma específica de soporte a la gestión de este Servicio, de la mano del proveedor Oesía.

- Fase de Inicio: diciembre 2015 – abril 2016.
- Fase de Planificación: marzo 2016 – abril 2018.
- Fase de Ejecución y lanzamiento del producto en abril 2018.
- Fase de inicio, seguimiento y control: en marcha.

Recursos

Los medios humanos a disposición del Proyecto se han dimensionado para garantizar el lanzamiento de la solución y la sostenibilidad del Proyecto, incrementando en número de Coordinadores/as y Teleoperadores/as el Equipo del Servicio según el crecimiento de las personas usuarias que a éste se incorporan.

Los medios humanos a disposición:

- Equipo Responsable del diseño y desarrollo Técnico de la solución: Equipo directivo Orange y Equipo directivo Ilunion Sociosanitario. 4 personas.
- Equipo Responsable del desarrollo tecnológico de la solución: Ingenieros informáticos ambas entidades.
- Equipo Coordinación para la gestión de altas de personas usuarias al Servicio. 4 personas.
- Equipo Teleoperadores/as para la atención 365 días x 24 horas. Crecimiento

progresivo atendiendo al crecimiento de personas usuarias en el Servicio.

- Equipo de consultores de ILUNION Tecnología y Accesibilidad para el asesoramiento y auditoría/certificación específica de la solución y sus plataformas en lo referido a la accesibilidad: Jefe de proyecto, 2 Consultores de accesibilidad (22 jornadas).

Evaluación y Resultados

En el diseño operativo y de gestión hemos contemplado la evaluación de aspectos que consideramos fundamentales para garantizar el éxito de la solución, y en cuya evaluación comenzamos a trabajar desde el mes de abril de 2018, mes de inicio y lanzamiento de la solución al mercado:

- Demanda y total de solicitudes-compra de producto recibidas en red Orange.
- Tiempo medio transcurrido entre alta red Orange y alta efectiva en el Servicio ILUNION Sociosanitario.
- Índice de satisfacción percibida de las personas usuarias del Servicio con respecto al proceso de alta.
- Índice de satisfacción percibida de las personas usuarias del Servicio a medir anualmente.
- Índice de satisfacción percibida de las personas usuarias del Servicio tras la baja en el Servicio.

Debido a la reciente implementación del servicio y lanzamiento de Serena el resultado no está evaluado hasta este momento, encontrando unos primeros resultados que permiten concluir positivamente sobre el alcance de objetivos, tanto por los gestores del Servicio en ILUNION, como en Orange y los clientes que se han aproximado a SERENA.

Financiación

El análisis de viabilidad de partida se trabajó estimando tanto los costes de desarrollo como los gastos (desarrollo plataforma tecnológica y mantenimiento), costes difusión del proyecto, y coste de los recursos humanos necesarios, atendiendo a una progresión-escalado de incorporación de altas de personas usuarias en el Servicio SERENA.

Este Proyecto no ha contado en ningún caso con ninguna subvención ni fuentes de financiación externas a las entidades desarrolladoras de la solución, ILUNION Sociosanitario y Orange.

Criterios destacados

CRITERIO DE PERTINENCIA

Principio de Autonomía

SERENA ofrece un Servicio de Teleasistencia personalizado que fomenta la autonomía de las personas pues permite beneficiarse de un conjunto de prestaciones y apoyos atendiendo a los deseos y preferencias de las personas usuarias, ya que el Servicio permite ser prestado allá donde se encuentre la persona, sin limitarlo únicamente al domicilio (como viene ocurriendo con un Servicio de Teleasistencia “tradicional”).

La persona es la que elige si desea la contratación del servicio, y participa en la definición de información que quiere compartir tanto con el propio servicio proporcionado con ILUNION, como con sus familiares.

Principio de Participación

La participación es un aspecto fundamental que se ha tenido en cuenta en el diseño de la solución SERENA.

Para garantizar que la solución presentada resulta accesible para cualquier persona usuaria, independientemente de su capacidad, y en igualdad con el resto de la población, se ha contado con el apoyo de ILUNION Tecnología y Accesibilidad, empresa del grupo ILUNION específicamente dedicada a la accesibilidad tecnológica, que es miembro de pleno derecho del organismo W3C, que define las pautas internacionales de accesibilidad, así como del grupo de trabajo Euroaccesibility que trabaja en coordinación con la Comisión Europea para la creación de una certificación europea de accesibilidad.

Se ha contado para el Proyecto con el Servicio de consultoría de ILUNION Tecnología y Accesibilidad, dirigido al apoyo de los equipos técnicos profesionales responsables del desarrollo de la solución y de los 3 entornos que la conforman, aplicación de usuario para smartphone, microsite-web para familiares y plataforma de gestión del Servicio, así como al desarrollo de una auditoría de revisión que acredite el nivel de accesibilidad del sistema, especificando si cumple con los estándares internacionales de accesibilidad y, en el caso de la herramienta de gestión del servicio, si es accesible para los profesionales con déficit visual.

SERENA además ha aprobado en los criterios establecidos por Orange para ser incluido entre los productos de su catálogo accesible: <http://somosresponsables.orange.es/catalogo-accesible/>.

Para favorecer el acceso a la solución y garantizar su uso, evitando barreras asociadas a las nuevas tecnologías, se han diseñado talleres formativos especialmente dirigidos al colectivo de personas mayores que permiten conocer la solución y aprender su uso mediante profesionales expertos en los corner específicamente configurados en las tiendas Orange para la difusión y venta del producto.

CRITERIO DE IMPACTO DE GÉNERO

En el Grupo ILUNION resulta vital la adecuada gestión de la Diversidad entendiendo que ésta debe plantearse desde el convencimiento del papel inexcusable que la sociedad civil, y en particular la empresa debe asumir para la consecución de una sociedad más justa e igualitaria. En el año 2014 ILUNION puso en marcha el diseño y la planificación de una estrategia conjunta para todo el Grupo Empresarial en materia de Igualdad, como resultado de todo ello se elaboró un Plan Director, donde se recogen todos los principios y valores para el Grupo, en consonancia con los objetivos y directrices del Observatorio de Igualdad de la ONCE y su Fundación, pilar transversal a todas las acciones.

Las actuaciones a desarrollar en materia de Igualdad se enmarcan, en nuestra Entidad, atendiendo al nuevo Plan Director y sus tres objetivos estratégicos: 1. Reducir las desigualdades existentes en el ámbito del empleo, 2. Apoyar la conciliación y corresponsabilidad de la vida personal, familiar y laboral y 3. Erradicar la violencia que sufren las mujeres por el hecho de serlo.

Desde estos objetivos estratégicos en la gestión de los Recursos humanos del Servicio trabajamos en la implantación de distintas acciones dirigidas a permitir fomentar la igualdad entre hombres y mujeres:

- Acciones que permiten la sensibilización en materia de igualdad entre los profesionales del Servicio: desarrollo de jornadas formativas-divulgativas por profesionales expertos, fomento de la participación en actos de campañas para la sensibilización en materias como violencia de género convocadas en el entorno por Organismos oficiales (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, Ayuntamiento de Madrid, etc.) o en el propio Grupo ILUNION.
- Acciones que permiten la incorporación de profesionales atendiendo a la igualdad: firma de convenios de colaboración Entidades para la inserción laboral de mujeres con dificultades para la empleabilidad, firmando convenios de colaboración: Agencia para el Empleo del Ayuntamiento de Madrid, etc.
- Implantación de Protocolos para la detección y prevención de situaciones de riesgo por acoso y/o maltrato: Implantación de Protocolo de Prevención del Acoso, el Protocolo de tratamiento para víctimas de violencia de género, etc.
- Publicación periódica en Intranet así como mediante otros canales (email, formato papel, etc.) de información destacada en materia de derechos y medidas de

conciliación previstas por la legislación. Publicación periódica de resultados del Observatorio de Igualdad de la ONCE y Grupo ILUNION, contribuyendo a la visibilidad de la mujer en nuestra Entidad.

- Anualmente se realiza en el Servicio una acción formativa específicamente dirigida a la sensibilización en perspectiva de género.
- Anualmente también el Servicio emite un Informe de género, con indicadores específicos que miden el impacto de género en nuestro Equipo de profesionales.

Asimismo, en lo referido al desarrollo de actuaciones en materia de género específicamente dirigidas a las personas usuarias mayores del Servicio de Teleasistencia destaca el Programa “Mujeres envejeciendo”. También existen campañas dirigidas a las personas mayores usuarias del Servicio para la divulgación de Recursos, Programas y actividades en su entorno más cercano dirigidas al fomento de la igualdad de género y sensibilización: programación de agendas para la difusión de actos y programación específicamente dirigidos a este ámbito, fomento de la participación en actos por el Día de la Mujer promovidos por ILUNION, Orange, o por Entidades destacadas del entorno, etc.

Enlaces y Anexos

Enlace:

- [Página Web de ILUNION Sociosanitario](#)
- [Vídeo del programa Serena](#)

Anexos:

- Díptico de Serena
- Flyer comercial de Serena
- Noticias y presencia en medios de Serena

Puede descargar los anexos pinchando [aquí](#).