

Artículo de Silvia Delmas Filgueira. Gestor de Proyectos Senior Socio-Sanitarios. Telefónica España.



## Hacia una Red Sociosanitaria 2.0: Plataformas de Atención Multicanal y herramientas colaborativas

*Sociedad de la Información nº 61.*

En un entorno de crisis y recursos escasos, la eficiencia y la innovación TIC resultan claves para consolidar un Sistema de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia. Telefónica propone nuevos modelos de colaboración y cooperación que optimizan las inversiones en infraestructura yendo hacia un modelo de servicios desde la red compartido en las plataformas de atención multicanal y desde experiencia del ciudadano participativo y proactivo.

En un contexto de contención presupuestaria donde los cambios demográficos y sociales impactan de forma drástica en el incremento del gasto sanitario, se hace necesario apostar por las iniciativas más eficientes primando la mejor relación calidad-precio.

La atención a nuestros mayores se ha convertido en materia prioritaria. No obstante, la crisis económica no ayuda a impulsar el Sistema de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia. Es necesario innovar enfatizando las iniciativas de mayor impacto que, además, generen economías de escala. Buscamos modelos que permitan compartir servicios y tecnología, rentabilizando la inversión, reduciendo gastos y permitiendo obtener un mejor nivel de servicios que garantice la sostenibilidad del sistema. Por eso, Telefónica se esfuerza en integrar plataformas y servicios en la red ofreciendo a sus clientes modelos de pago por uso que les permitan una gestión eficiente y de calidad de sus recursos, a la vez que se garantiza la evolución tecnológica y los niveles de servicio.

En el mundo actual priman conceptos como inmediatez, movilidad, comunicaciones unificadas, convergencia y acceso ubicuo a través de múltiples canales al disposición del ciudadano (familiar/ mayor/ dependiente/ profesional), así como un incremento de la colaboración e involucración del mismo en los procesos en torno al cuidado. Ello implica, la necesaria socialización y humanización de los interfaces que prestan, apoyan o impulsan la prevención y el autocuidado. Para conseguir este objetivo necesitamos tener en cuenta aspectos clave como:

- Una gestión de calidad multicanal.

- Integración de herramientas colaborativas y de dinámicas sociales a disposición de ciudadanos y profesionales.

- Saber sacar partido a la proactividad del ciudadano, favoreciendo las redes sociales como fuente de información que definen nuevos servicios más orientados a sus necesidades. En definitiva, no perder la oportunidad que nos brinda el ciudadano participativo.

En este contexto, las Plataformas de Atención Multicanal Inteligentes y las Herramientas Colaborativas bien gestionadas y orientadas, reúnen los componentes necesarios para impulsar y dinamizar el sector. Se constituyen como una de las iniciativas TIC más eficientes y de mayor retorno de la inversión, ya sea en términos económicos o de calidad.

Telefónica aporta una valiosa experiencia en gestión de múltiples plataformas (112, 010, 061...) y poniendo a disposición del nuevo Sistema una plataforma multicanal de atención

sociosanitaria que permite no sólo atender mejor las demandas de información del ciudadano, sino crecer gradualmente en servicios de valor añadido que favorezcan la participación del ciudadano y hagan que el familiar/paciente adquiera mayor responsabilidad sobre su propia salud y mayor control sobre su tratamiento. La Tecnología se convierte en un facilitador que lleva los servicios más allá del entorno hospitalario, acercando los cuidados al mayor/ familiar.

### Beneficios del Sistema

- Visión 360º del ciudadano. Objetivo: conocer sus demandas, inquietudes, preferencias interacción, etc. y generar valor hacia él con proactividad y servicios personalizados o diferenciados.
- Integración multicanal y mayor penetración de canales de contacto preferentes como el móvil, que favorecen la aparición de nuevos servicios como la mensajería instantánea multimodal para notificaciones y alertas, y servicios basados en la localización y en la proximidad. Esto permite racionalizar costes y ofrecer nuevos servicios proactivos e innovadores hacia el cliente.
- Los servicios en tiempo real y la reducción del time to market aumentan para poder realizar actuaciones en tiempo real y una correcta toma de decisiones desde los distintos canales. Esto permite pasar de islas de información entre departamentos a una información que fluye entre los diferentes sistemas.
- Impulso de los servicios de prevención y promoción de hábitos saludables (campañas como la de la Gripe A).
- Atención de forma flexible en casos de pandemia o desastres naturales que provocan picos de demanda (deslocalización de agentes y pago por uso).
- La incorporación de Business Intelligence dota al sistema de un potente motor de análisis predictivo para prever la demanda de determinados servicios con mayor anticipación.

Se trata de aprovechar la información de usuario que se obtiene a través de todos los canales, para seguir innovando, incorporando la experiencia de este hacia los nuevos servicios como la Teleasistencia Avanzada. Si además añadimos herramientas colaborativas personalizadas, que permitan interrelacionarse de forma sencilla a los profesionales que atienden a nuestros mayores (sea médico o geriatra, cuidador informal o trabajador social), estaremos de verdad impulsando un Sistema de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, en línea con lo que las TIC permiten hacer hoy en día, promoviendo una Red Sociosanitaria 2.0.

[Versión en papel.](#) [122.81 Kb](#)