

Plataforma de **Teleasistencia Avanzada** de la Junta de Castilla y León



Funcionalidades de la plataforma de teleasistencia avanzada

La Plataforma de Teleasistencia Avanzada de la Junta de Castilla y León es una apuesta de la Gerencia de Servicios Sociales de la Junta de Castilla y León para la transformación digital del Servicio de Teleasistencia de la Junta de Castilla y León.

Dicho proceso de transformación tiene como objetivo facilitar la atención proactiva de las personas usuarias, a través de sistemas inteligentes que permitan al prestador del servicio poder prevenir, actuar y predecir situaciones de riesgo, favoreciendo así la calidad de vida de todas las personas beneficiarias de este servicio. Además, los procesos de digitalización estarán orientados a la coordinación social y sanitaria, así como a la interoperabilidad con la tecnología digital e inteligente disponible en el mercado social y sanitario.

Las principales funcionalidades de esta plataforma dirigidas a garantizar la prestación del modelo avanzado de la Junta de Castilla y León serán las siguientes:

- Envío de información de la HSU (desde ALBEDO), del Plan Individualizado de Intervención (PII), con los datos necesarios para que los Técnicos coordinadores de teleasistencia puedan adecuar las prestaciones a las necesidades reales de las personas que van a ser usuarias del servicio de teleasistencia.
- Permitir que los Coordinadores/as de Caso de los CEAS puedan decidir y actualizar en tiempo real cuantos servicios y prestaciones consideren adecuadas para asegurar la calidad de vida de las personas mayores y sus cuidadores principales en el hogar. Esta información será enviada de forma transparente al prestador de teleasistencia en tiempo real.
- Asegurar una continuidad asistencial y de proximidad de los Gestores de Caso de las personas usuarias.

- Adecuación personalizada de prestaciones y equipamiento. La plataforma es compatible con todos los dispositivos de teleasistencia homologados y permite la interoperabilidad con dispositivos digitales e inteligentes dirigidos a la atención proactiva y preventiva. Esto garantizará la selección, por parte del prestador de servicio, del empleo de la tecnología más adecuada en función de las características y necesidades de las personas usuarias del servicio de teleasistencia y sus cuidadores/as.
- Información actualizada en tiempo real sobre los datos relevantes para la prestación de un servicio de calidad como son la detección de cambios de domicilio, teléfono, cuidadores, ausencia o ingresos hospitalarios, entre otros. Esta funcionalidad permitirá al servicio de teleasistencia de la Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León, poder adecuar las prestaciones y servicios a las diferentes necesidades de las personas usuarias y sus cuidadores.
- La plataforma permite recibir alarmas de equipos de teleasistencia, pero también cualquier tipo de llamada telefónica de las personas usuarias ya sea desde un teléfono fijo, móvil o dispositivo inteligente.
- La plataforma cuenta con sistemas de apoyo a la decisión que velan porque todas las personas usuarias reciban el mismo servicio de teleasistencia y se asegure unos niveles estándares de calidad de la atención que ha sido definido por la Gerencia de Servicios Sociales de la Junta de Castilla y León.
- La plataforma permitirá la atención y seguimiento de los Proyectos Individualizados de Atención (PIA) de los usuarios de servicios de atención proactiva y en su caso, de la persona cuidadora, elaborados por los técnicos coordinadores del prestador del servicio de teleasistencia, así como su seguimiento y actualización en función de los cambios relevantes, asegurando la atención personalizada de los usuarios del servicio de teleasistencia.
- Realizar un seguimiento de las prestaciones y servicios realizados a través de informes personalizados interoperables con otros sistemas de atención social de la Gerencia de Servicios Sociales de la Junta de Castilla y León, permitiendo la atención 360º y coordinación avanzada de los servicios sociales.
- La digitalización a través de la Plataforma de Teleasistencia Avanzada permite simplificar procesos, lo que mejora la calidad de la atención y facilita el trabajo de las personas que prestan el servicio.
- La plataforma es altamente configurable, permitiendo el diseño y la implementación de configuraciones en las actividades que la empresa prestadora considere de valor añadido, como nuevas tareas, agendas, seguimientos, etc.
- Permite la continuidad del servicio, ya que la propia plataforma ha sido diseñada para poder contener unidades de convivencia, titulares y sus cuidadores para asegurar la atención y seguimiento de todos ellos.
- Simplificar el trabajo del equipo de teleasistencia al mostrar y ordenar las actividades en función de su urgencia y dirigirla al perfil más adecuado para resolverla.
- Gran flexibilidad a la hora de extraer informes que mejoren el seguimiento de la calidad y de la mejora continua en sus servicios.
- Permitir el teletrabajo y la deslocalización de los profesionales de teleasistencia, por ejemplo antes situaciones de crisis que lo hagan necesario. La plataforma, ofrecida como Software-as-a-Service (SaaS) es accesible a través de la web y cuenta con las llamadas incorporadas, lo que facilita que cualquier perfil pueda realizar llamadas y el seguimiento y atención de las personas usuarias con independencia de dónde se encuentre y sin necesidad de instalar software adicional.

- Ofrecer herramientas que ayuden al Teleoperador de referencia en el desarrollo de los proyectos de llamada garantizando la utilización de las fichas y contenidos diseñados por la Junta de Castilla y León.

Características tecnológicas de la plataforma de teleasistencia avanzada

La Plataforma de Teleasistencia Avanzada de la Junta de Castilla y León provee una arquitectura orientada a servicios que posibilita su interacción e integración para la prestación del ciclo completo de vida del servicio de teleasistencia, así como la atención sociosanitaria a las personas con condiciones crónicas y en situación de dependencia. La plataforma incluye la central receptora de alarmas, la gestión de llamadas entrantes y salientes y la teleasistencia avanzada, preventiva y proactiva.



Disponible en nube

Es una plataforma disponible en nube, siendo los únicos requisitos para acceder a toda la funcionalidad el tener una conexión estable a internet, acceder con navegador Chrome y contar con unos auriculares y micrófono. En los clientes es indiferente el sistema operativo que se desee utilizar, los desarrollos se validan con Linux Mint, MacOS y Windows 10.



Segura

Tanto la transmisión como el almacenamiento de datos se realiza de manera segura. Para garantizar la privacidad de las comunicaciones, tanto de datos como las conversaciones, utiliza cifrado SSL. En cumplimiento de la Regulación de Protección de Datos (RGPD), al crear un nuevo operador se envía la contraseña por correo electrónico al usuario y se le solicita el cambio de contraseña en el primer login. Todos los accesos y modificaciones de datos se registran para su posterior auditoría.

Para el acceso de los operadores es posible incluir un sistema de autenticación con contraseña o un sistema con doble factor. La autenticación con doble factor se podrá realizar con un sistema de contraseña de un solo uso o con un token USB que debe estar conectado al equipo en el momento de la autenticación. Cualquier token U2F es válido, pero la aplicación se ha validado con HyperFIDO Mini (U2F Security Key) de Hypersecu.



Abierta y flexible

La plataforma permite crear en tiempo real diferentes perfiles profesionales, con diferentes niveles de acceso a datos y funcionalidad. Las interfaces de usuario, basadas en Angular, son flexibles y configurables, permitiendo que profesionales con perfiles diferentes, vean información distinta.

Todas las comunicaciones, incluida la gestión de alarmas, se gestionan con una centralita software, basada en Asterisk, lo que evita la necesidad de instalar hardware de comunicaciones específico, como tarjetas CTI. Ofrece además una API abierta, basada en RESTful para interoperabilidad con otros sistemas.



Comunicaciones

La plataforma es compatible con los protocolos estándares de teleasistencia (British Standard, SCAIP), tanto digitales como analógicos, así como con los protocolos propietarios a los que tenga acceso la Junta de Castilla y León.

En cuanto a las comunicaciones, los proveedores de troncales SIP deberán garantizar el correcto procesamiento de las llamadas de emergencia, envío de tonos DTMF, identificando y localizando correctamente a las personas que realizan las llamadas.