Antonio Corripio Álvarez
AC Servicios

Abel Rionda Rodríguez
ADN Mobile Solutions

David Martínez Álvarez
ADN Mobile Solutions

Telecomunicaciones como soporte a las personas dependientes

Este artículo muestra un ejemplo de proyecto para la gestión integral de La Ley de Dependencia. Algunas de las innovaciones que presenta el proyecto son el uso de dispositivos móviles o tecnologías Web de última generación aplicadas a promover la transparencia de la información en las empresas que exponen ésta al control de la Administración o de sus clientes.

Dada la heterogeneidad y el volumen de los servicios/recursos adscritos a la Ley de Dependencia (ayuda a domicilio, centros residenciales, centros de día y noche, cuidadores informales y asistentes personales), se hace necesario un mayor control y seguimiento de la calidad y de la correcta prestación de los mismos.

Este proyecto, denominado PIACONTROL, es un proyecto tecnológico a disposición del sistema de gestión de la Ley de Dependencia, y enfocado a la gestión integral y el control de la calidad de los citados servicios por parte de las empresas privadas y su relación con la Administración y con los propios receptores de los servicios y sus familiares.

Para ello, la plataforma hace uso intensivo de dispositivos móviles y portales web que son utilizados por los distintos agentes que intervienen en el sistema (empresa, auxiliares, Administración, clientes, familiares…) para la gestión y captura de la inormación *in situ* y enviada a los servidores centrales mediante sistemas de conectividad móvil y de banda ancha, procesando la información de forma rápida y precisa para su consulta y control por parte de los citados agentes. Asimismo, este sistema permite interactuar a todos los agentes que intervienen en el sistema y facilita una correcta comunicación entre ellos.

En definitiva es un sistema que gestiona, controla y asigna eficazmente los recursos que destina una Administración o una familia para afrontar la dependencia.

"Dada la heterogeneidad y el volumen de los servicios/recursos adscritos a la Ley de Dependencia (ayuda a domicilio, centros residenciales, centros de día y noche, cuidadores informales y asistentes personales), se hace necesario un mayor control y seguimiento de la calidad y de la correcta prestación de los mismos"

Estructura y arquitectura general de la plataforma

La arquitectura de la plataforma está basada en un sistema de control que centraliza en un único punto de acceso para las Administraciones Públicas todos los datos de las empresas acreditadas, desde un punto de vista de los servicios asistenciales prestados por las mismas.

La plataforma es multiempresa, permitiendo la gestión de un conjunto de empresas prestadoras de servicios de forma centralizada y coordinada por un proveedor central.

Cada una de las empresas englobadas en el sistema contaría en cada caso con un servidor propio que gestionaría su información específica, enviada desde los terminales móviles por sus empleados. Estos servidores podrían estar alojados en sus instalaciones, en los centros de atención o incluso en centros especializados de alojamiento de servicios.

Los servidores, a través de canales seguros de comunicación, comparten aquellos datos referentes a los servicios prestados, permitiendo la generación de estadísticas y datos de control de los servicios prestados por cada empresa, permitiendo detectar especialmente situaciones en las que los servicios no se presten adecuadamente. Estos datos de control se presentan en un cuadro de mando integral, particularizado según el perfil de acceso. Esta publicación de información tiene el objetivo de que las Administraciones Públicas que administran la Ley de Dependencia, puedan monitorizar, controlar y evaluar la calidad de los Servicios proporcionados por las diferentes empresas del sector.

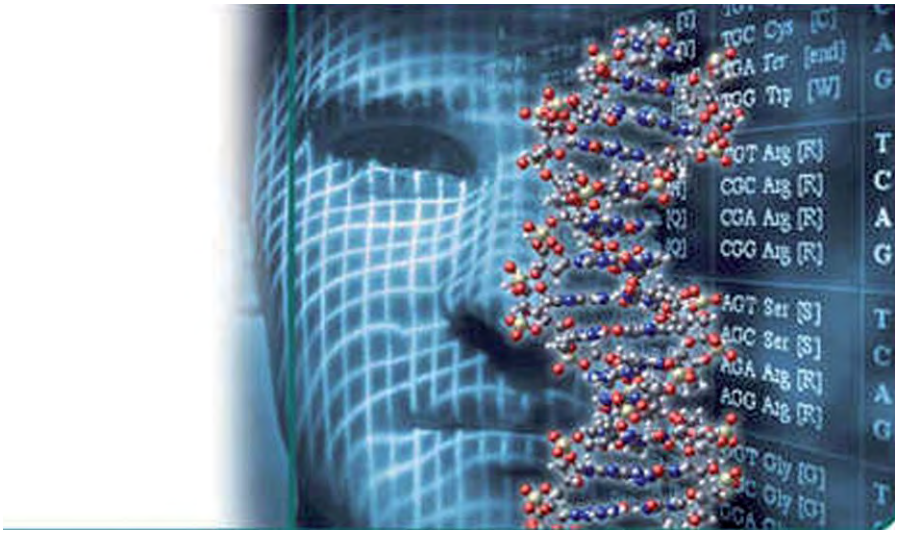
"El resto de agentes y actores del sistema, familiares, empresas, auxiliares, clientes, etc., pueden acceder a esa información referente a los servicios prestados, acercando a las empresas el concepto de apertura de la información de las Administraciones Públicas, conocido como 'Open Government Data' "

Asimismo, el resto de agentes y actores del sistema, familiares, empresas, auxiliares, clientes, etc., pueden acceder a esa información

referente a los servicios prestados, acercando a las empresas el concepto de apertura de la información de las Administraciones Públicas, conocido como "*Open Government Data*", acuñando un nuevo concepto que se podría denominar "*Open Business Data*".

Desde un punto de vista técnico, el sistema se basa en el uso combinado de dispositivos móviles PDA y servidores online para el almacenamiento de la información. Los dispositivos PDA son utilizados por el personal de las empresas para la recogida de los datos asistenciales (tareas realizadas, incidencias del servicio, horas de realización de los servicios, localización del personal,…). Estos datos son enviados de forma segura y almacenados en el servidor propio de la empresa. Se accede a estos datos, a su vez, mediante portales web de alta disponibilidad. Desde estos portales la propia empresa puede monitorizar, controlar y gestionar los datos asistenciales, el personal o los propios datos de la empresa. Estos servidores se comunican a través de enlaces seguros con el servidor central, que permite el acceso a las Administraciones Públicas autorizadas, los familiares o los tutores autorizados, con el fin de que estos puedan también monitorizar, controlar y supervisar las acciones asistenciales de la empresa, haciendo palpable de esta forma el concepto de *Open Business Data* comentado.

En el caso de la aplicación de los dispositivos móviles, se usan las últimas tecnologías en este campo como son la localización GPS, cámara de fotos, firma electrónica y arquitecturas parcialmente conectadas para que la aplicación pueda seguir funcionando



cuando no se dispone de conectividad. En el caso de la aplicación para los portales web se usan tecnologías como AJAX para asegurar un alto grado de interactividad y usabilidad (controles tipo Google Calendar).

El sistema permite una comprobación fehaciente de la prestación efectiva de los servicios englobados en la Ley de Dependencia en tiempo real, mediante firma electrónica y posicionamiento GPS, así como un control de la calidad de los mismos, mediante cuestionarios de calidad online.

Permite además una importante reducción en los costes de gestión de las empresas, no solo en lo que se refiere a tiempo y papel, sino que su implantación y mantenimiento apenas supone coste comparado con el normal funcionamiento de la empresa.

Facilita la asignación directa de los auxiliares a los distintos recursos socio-sanitarios en función de su disponibilidad horaria y geográfica.

Supone reafirmar y revalorizar la categoría de los profesionales que actualmente trabajan en el sector además de promover el teletrabajo.

Por último, permite la interactuación en tiempo real de los distintos agentes que intervienen en los servicios (Empresa/Auxiliares/ Administración/Clientes) facilitando una correcta y fluida comunicación entre ellos. En definitiva, PIAControl es una plataforma que pone las últimas tecnologías Web y móviles al servicio de la sociedad.

"Supone reafirmar y revalorizar la categoría de los profesionales que actualmente trabajan en el sector, además de promover el teletrabajo"