

“DISEÑO DE SOFTWARE INFORMÁTICO PARA EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA”

A continuación intentamos explicar, un posible modelo de software informático, que permita que nuestras alumnas, del ciclo formativo APSD, puedan poner en práctica y desarrollar desde los centros educativos, las tareas que vienen realizando, los teleoperadores, desde los centros de atención, que llevan a cabo el servicio de teleasistencia.

En líneas generales, saber que el servicio de teleasistencia, suele ser de carácter autonómico o provincial.

Los colectivos a los que se dirige son: colectivos de la tercera edad, colectivos con diversidad funcional, personas que sufren violencia de género y colectivos con enfermedades crónicas.

Las principales tareas que se desarrollan desde estos centros de atención(donde se encuentra el teleoperador), son de dos tipos:

- Responder y auxiliar a los usuarios del servicio, ante posibles situaciones de alerta, a través de la movilización tanto de recursos personales(de un familiar, de un vecino, de un amigo del usuario), con la unidad móvil del servicio de teleasistencia o con la movilización de los recursos comunitarios(ambulancia, bomberos, policía, servicios sociales...) si fuese necesario.
- Y la segunda función o tarea, versa sobre realizar llamadas de agenda, utilizadas estas para recordarle a los usuarios ciertos aspectos(como: citas médicas, tomas de medicamentos, hacer seguimiento, llamadas de compañía, para felicitar, para informar...), y velar así, por la seguridad y cuidado de sus colectivos.

De ahí que nuestra propuesta contempla dos aspectos:

Primero un diseño de pestañas sobre los aspectos necesarios a tener presentes, con sus respectivas celdas desplegadas.

Y segundo la posibilidad y necesidad de que celdas de distintas pestañas estén relacionadas, de modo que al escribir una llamada de agenda en la pestaña del usuario, esta información se escriba automáticamente en la pestaña de llamadas de agenda en el día que se necesite.

- **VISIÓN GENERAL E INICIAL DE LOS DIFERENTES APARTADOS /CAMPOS O PESTAÑAS DEL SOFTWARE DE GESTIÓN:**

LISTADO DE USUARIOS DEL SERVICIO	USUARIOS DEL SERVICIO	INFORMES DEL SERVICIO	RECURSOS COMUNITARIOS / PERSONALES	LLAMADAS DE AGENDAS	INFORMES ESTADÍSTICOS	DATOS DEL PROFESOR

Aquí se precisaría un usuario con contraseña para que acceda cada uno de los alumnos a todos los campos excepto al de datos del profesor.

Y otro usuario y contraseña para los profesores del ciclo, que puedan acceder a todas las pestañas o campos.

- **DESCRIPCIÓN DE CADA UNA DE LAS PESTAÑAS DEL SOFTWARE CON SUS RESPECTIVOS SUBCAMPOS:**

PRIMERA PESTAÑA: LISTADO DE USUARIOS DEL SERVICIO:

NOMBRE USUARIO	Nº TERMINAL	LOCALIDAD	PROVINCIA	TELÉFONO

(Esta pestaña se podría vincular a los mismos apartados de la pestaña segunda, de modo que se rellenen automáticamente, al rellenarlos en esta)

SEGUNDA PESTAÑA: USUARIOS DEL SERVICIO:

DATOS DEL USUARIO:	(subcampos) Número de identificador terminal: Número de expediente: Nombre: Apellidos: Fecha de nacimiento: Sexo:
---------------------------	---

	DNI: Teléfono fijo: teléfono móvil: Número de la Seguridad Social: Provincia: Municipio: Dirección:
DATOS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA	-Número del terminal: -Nombre del titular del servicio: -Tipo o modalidad contratada: -Fecha de petición del servicio: - Situación actual del servicio: <input type="checkbox"/> En trámite <input type="checkbox"/> En espera sin actividad <input type="checkbox"/> Activo. Fecha: <input type="checkbox"/> Baja temporal. Fecha: <input type="checkbox"/> Ausencia. Fecha: <input type="checkbox"/> Baja definitiva. Fecha: <input type="checkbox"/> Teleasistencia avanzada: <input type="checkbox"/> Dispositivos auxiliares: Humos Detector de gas Anticaídas. Detector de movimiento Detector de caídas. Otros:....
PRESTACION DE OTROS SERVICIOS SOCIALES	<input type="checkbox"/> SAD(equipo de valoración de dependencia) <input type="checkbox"/> SAD(modos ordinario) <input type="checkbox"/> Asistencia a centro de día <input type="checkbox"/> Asistencia a centro de noche <input type="checkbox"/> Otros: cuales: (menú que permite escribir)
HISTORIA MÉDICA:	-Número de identificación del terminal - Nombre del usuario -Enfermedades: (menú permite rellenar) -Tratamiento: (menú permite rellenar) -Datos de interés: (menú que permite rellenar)
DATOS VIVIENDA:	-Número de identificación del terminal: -Nombre del usuario: -Dirección: menú desplegable(calle/ avenida(travesía...) menú para rellenar el nº menú para rellenar el piso puerta menú para rellenar el cp o desplegable con todos. menú para poner la localidad menú para poner la provincia -Teléfono: fijo: Móvil: -Tipo de vivienda: desplegable: unifamiliar/edificio con vecinos/casa aislada/ casa en población/ otros -Modo de acceso a la vivienda: (menú permite rellenar) - Barreras arquitectónicas en la vivienda: si no ¿cuál?
CONVIVENCIA/	- Número de identificación del terminal:

CONTACTOS	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre del usuario: - Persona con la que convive: desplegable con los siguientes campos: Nombre. Apellidos DNI Fecha de nacimiento: Dirección: calle / población / provincia teléfono: fijo: móvil Tipo de relación: Tiene llaves de la vivienda: si no Disponibilidad contacto: desplegable que permite rellenar. Observaciones: desplegable para rellenar <p>(Contar con las posibilidad de añadir más de un contacto) Sí, porque además esos contactos no necesariamente tienen que vivir con él, pueden ser familiares y amigos. Además estos contactos deben ser ordenados por prioridad, es decir, la persona usuaria debe elegir el orden en el que quieren que sean avisados.</p>
ASISTENCIA SANITARIA:	Número de identificación del terminal: Nombre de la usuaria: Provincia: Municipio: <input type="checkbox"/> Centro de salud: - Teléfono: - Dirección: - Médico de Familia: -Enfermera: DISTANCIA AL CENTRO DE SALUD: TIEMPO <input type="checkbox"/> Consultorio local: - Teléfono: - Dirección: - Médico de Familia: -Enfermera: DISTANCIA AL CONSULTORIO LOCAL: TIEMPO <input type="checkbox"/> Hospital de Referencia: DISTANCIA AL HOSPITAL: TIEMPO
REGISTRO DE LLAMADAS ENTRANTES: (esta pestaña tendría que relacionarse o vincularse con la pestaña de recursos comunitarios y personales) (y también con la pestaña de informes) y (pestaña de informes estadísticos)	-Número de identificación del terminal: -Nombre del beneficiario: -Calendario desplegable, (registro / cuadro de alarmas): 1º alarma, 2º alarma, 3º alarma, 4º alarma... y en cada alarma: <input type="checkbox"/> Motivo de la alarma: <input type="checkbox"/> Actuación realizada: <input type="checkbox"/> Resolución de la alarma <input type="checkbox"/> Día y hora <input type="checkbox"/> Responsable que le atendió.
	-Número de identificación terminal:

	<p>-Nombre del usuario:</p> <p>-Calendario desplegable(registro /cuadro alarmas):</p> <p>1º llamada, 2º llamada, 3º llamada, 4º llamada...</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Motivo de la llamada: Felicitación, recordatorio cita médica... <input type="checkbox"/> Resolución: <input type="checkbox"/> Día y hora: <input type="checkbox"/> Responsable que la realizó:
<p>CITAS PROGRAMADAS/AGENDA DEL USUARIO DE REFERENCIA(relacionar/ vincular con la pestaña de llamadas programadas o de agenda e informes estadísticos)</p>	<p>-Número de identificación del terminal:</p> <p>-Nombre del usuario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Agenda de inicio del servicio(código): <ul style="list-style-type: none"> - Fecha - Persona de contacto: - Observaciones: <input type="checkbox"/> Agenda de seguimiento (proceso de duelo, alta hospitalaria): <ul style="list-style-type: none"> - Fecha - Persona de contacto: - Observaciones: <input type="checkbox"/> Agenda de seguimiento tras emergencia: <ul style="list-style-type: none"> - Fecha - Persona de contacto: - Observaciones: <input type="checkbox"/> Agenda de cumpleaños: <ul style="list-style-type: none"> - Fecha - Persona de contacto: - Observaciones: <input type="checkbox"/> Agenda por alerta:Causas meteorológicas <ul style="list-style-type: none"> - Fecha: - Persona de contacto: - Observaciones: <input type="checkbox"/> Agenda de compañía: <ul style="list-style-type: none"> - Fecha - Persona de contacto: - Observaciones: <input type="checkbox"/> Agenda recordatorios medicina: <ul style="list-style-type: none"> - Fecha - Persona de contacto: - Observaciones: <input type="checkbox"/> Agenda recordatorio de cita médica: <ul style="list-style-type: none"> - Fecha - Persona de contacto: - Observaciones: - <input type="checkbox"/> Agenda control de ausencias: <ul style="list-style-type: none"> - Fecha - Persona de contacto: - Observaciones: <input type="checkbox"/> Agenda de seguimiento tras incidencia técnica: <ul style="list-style-type: none"> - Fecha - Persona de contacto: - Observaciones:

	<div><input type="checkbox"/> Agenda de seguimiento del expediente y equipo:<ul style="list-style-type: none">- Fecha- Persona de contacto:- Observaciones:</div>
INTERESES Y ACTIVIDADES QUE DESARROLLA EN SU TIEMPO LIBRE	
LISTADO DE LLAMADAS POR USUARIO (la información de esta pestaña debería estar relacionada con la pestaña de informes estadísticos)	<div>-Número de identificación del terminal: -Nombre del usuario: -Llamadas de agenda: (menú desplegable: fecha /descripción) - Llamadas de alarma: (menú desplegable: fecha /descripción)</div>

TERCERA PESTAÑA: PESTAÑA INFORMES DEL SERVICIO

Nº DE INFORME FECHA DEL INFORME	
DATOS USUARIO	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre - Apellidos: - Nº identificador del terminal: - Localidad:
TIPO DE ALARMA (vinculada al apartado de atención de alarma del usuario)	<input type="checkbox"/> Alarma de la unidad de control remoto <input type="checkbox"/> Alarma del terminal <input type="checkbox"/> Alarma del dispositivo auxiliar(especificar cuál: _____) <input type="checkbox"/> Hora a la que se produce la alarma:
MOVILIZACIÓN DEL RECURSO (Vinculada al apartado de atención de alarma del usuario)	<input type="checkbox"/> Recursos unidad móvil. <input type="checkbox"/> Recurso sanitario: ¿cuál? _____ <input type="checkbox"/> Recurso personal: ¿cuál? _____ <input type="checkbox"/> Recurso seguridad ciudadana: ¿cuál? _____ <input type="checkbox"/> Recurso emergencias (bomberos) <input type="checkbox"/> Recursos Servicios Sociales. <input type="checkbox"/> Otros, especificar: _____
EXPLICACIÓN DEL CONTACTO ESTABLECIDO CON ACUERDOS ALCANZADOS. (Vinculada al apartado de atención de alarma del usuario)	<input type="checkbox"/> Tipo de recurso comunitario: Hora del contacto: Nombre de la persona de contacto: Acuerdo alcanzado: <input type="checkbox"/> Tipo de recurso sanitario: Hora del contacto: Nombre de la persona de contacto: Acuerdo alcanzado: <input type="checkbox"/> Tipo de recurso seguridad ciudadana: Hora del contacto: Nombre de la persona de contacto: Acuerdo alcanzado:
ACUERDOS ALCANZADOS. TAREAS PENDIENTES DE REALIZAR	<input type="checkbox"/> Usuario del servicio de contacto: <ul style="list-style-type: none"> - Nombre: - Tarea/acuerdo: - Fecha: <input type="checkbox"/> Recursos comunitarios de contacto:

QUINTA PESTAÑA: LLAMADAS DE AGENDA:

(Vinculada al apartado de llamadas de agenda de cada usuario, para que se generen automáticamente)

Agenda de llamadas: día/mes/ año

FECHA PREVISTA DE LA LLAMADA	MOTIVO DE LA LLAMADA	TIPO DE LLAMADA	USUARIO Y NÚMERO DE TERMINAL	PERSONA CON LA QUE SE CONTACTA	FECHA Y HORA EN LA QUE SE REALIZA EL CONTACTO.	OBSERVACIONES	OPERADOR QUE LA REALIZA
	<input type="checkbox"/> Agenda de inicio del servicio	URGENTE IMPORTANTE					
	<input type="checkbox"/> Agenda de seguimiento.	URGENTE IMPORTANTE					
	<input type="checkbox"/> Agenda de seguimiento tras una emergencia.	URGENTE IMPORTANTE					
	<input type="checkbox"/> Agenda de cumpleaños.	URGENTE IMPORTANTE					
	<input type="checkbox"/> Agenda de compañía	URGENTE IMPORTANTE					
	<input type="checkbox"/> Agenda recordatorios medicamentos	URGENTE IMPORTANTE					
	<input type="checkbox"/> Agenda recordatorios cita médica.	URGENTE IMPORTANTE					
	<input type="checkbox"/> Agenda control de ausencias	URGENTE IMPORTANTE					
	<input type="checkbox"/> Agenda seguimiento tras	URGENTE IMPORTANTE					

	<div> <div>incidencia técnica.</div> <div> <input type="checkbox"/> <div>Agenda de seguimiento del expediente y equipo</div> </div> </div>	<div>URGENTE IMPORTANTE</div> <div>URGENTE IMPORTANTE</div>					
...							

SEXTA PESTAÑA: INFORMES ESTADÍSTICOS:

COLECTIVO AL QUE PERTENECE	NOMBRE USUARIO	Nº TERMINAL	LLAMADAS AGENDA REALIZADAS	MES Y AÑO	LLAMADAS DE ALARMA	MES Y AÑO	TIPO DE RECURSOS MOVILIZADO

SÉPTIMA PESTAÑA: DATOS DEL PROFESOR

(en cada columna pondremos las prácticas a realizar por cada alumno)

NOMBRE ALUMNOS	Crea usuario	Datos vivienda	Hª médica	Datos convivencia	Datos contactos	Situación	Servicio	asistencia...
1º ALUMNO								
2º ALUMNO								
...								