**“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 desplegables.

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:   * En trámite * En espera sin actividad * Activo. Fecha: * Baja temporal. Fecha: * Ausencia. Fecha: * Baja definitiva. Fecha: * Teleasistencia avanzada: * Dispositivos auxiliares:   Humos  Detector de gas  Anticaídas.  Detector de movimiento  Detector de caídas.  Otros:.... |
| **PRESTACION DE OTROS SERVICIOS SOCIALES** | * SAD (equipo de valoración de dependencia) * SAD (modo ordinario) * Asistencia a centro de día * Asistencia a centro de noche * 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/**  **CONTACTOS** | * Número de identificación del terminal: * 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  (Contar con la 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. |
| **ASISTENCIA SANITARIA:** | Número de identificación del terminal:  Nombre de la usuaria:  Provincia:  Municipio:   * Centro de salud:   - Teléfono:  - Dirección:  - Médico de Familia:  - Enfermera:  DISTANCIA AL CENTRO DE SALUD: TIEMPO   * Consultorio local:   - Teléfono:  - Dirección:  - Médico de Familia:  -Enfermera:  DISTANCIA AL CONSULTORIO LOCAL: TIEMPO   * 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:   * Motivo de la alarma: * Actuación realizada: * Resolución de la alarma: * Día y hora: * Responsable que le atendió: |
|  | -Número de identificación terminal:  -Nombre del usuario:  -Calendario desplegable (registro /cuadro alarmas):  1º llamada, 2º llamada, 3º llamada, 4º llamada…   * Motivo de la llamada: Felicitación, recordatorio cita médica... * Resolución: * Día y hora: * Responsable que la realizó: |
| **CITAS PROGRAMADAS/**  **AGENDA DEL USUARIO.**  **Se trata de registrar las agendas que se programan con dicho usuario.**  **También, si es viable, la información de esta carpeta se debería rellenar, con la información de la cita o agenda, que el operador cumplimenta en el informe de actuación, en el caso de realizar alguna intervención.** | -Número de identificación del terminal:  -Nombre del usuario:  Mostramos un cuadro similar, al cuadro que le saldría al operador, con las llamadas de agendas que debería resolver en su turno.   |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | FECHA AGENDA | IMPORTANCIA AGENDA | TIPO AGENDA | PERSONA CONTACTO | OPERADOR RESUELVE | FECHA EN LA QUE SE RESUELVE | OBSERVACIONES | |  |  |  |  |  |  |  | |
| **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)** | -Número de identificación del terminal:  -Nombre del usuario:  -Llamadas de agenda: (menú desplegable: fecha /descripción)  -Llamadas de alarma: (menú desplegable: fecha /descripción) |

**TERCERA PESTAÑA: PESTAÑA INFORMES DEL SERVICIO**

|  |  |
| --- | --- |
| **Nº DE INFORME**  **FECHA DEL INFORME** |  |
| **DATOS USUARIO** | * Nombre * Apellidos: * Nº identificador del terminal: * Localidad: |
| **TIPO DE ALARMA**  **(vinculada al apartado de atención de alarma del usuario)** | * Alarma de la unidad de control remoto * Alarma del terminal * Alarma del dispositivo auxiliar (especificar cuál: humo, gas, etc\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ * Hora a la que se produce la alarma: |
| **MOVILIZACIÓN DEL RECURSO**  **(Vinculada al apartado de atención de alarma del usuario)** | * Recursos unidad móvil. * Recurso sanitario: ¿cuál? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ * Recurso personal: ¿cuál? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ * Recurso seguridad ciudadana: ¿cuál? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ * Recurso emergencias (bomberos) * Recursos Servicios Sociales. * Otros, especificar: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **EXPLICACIÓN DEL CONTACTO ESTABLECIDO CON**  **ACUERDOS ALCANZADOS.**  **(Vinculada al apartado de atención de alarma del usuario)** | * Tipo de recurso comunitario:   Hora del contacto:  Nombre de la persona de contacto:  Acuerdo alcanzado:   * Tipo de recurso sanitario:   Hora del contacto:  Nombre de la persona de contacto:  Acuerdo alcanzado:   * Tipo de recurso seguridad ciudadana:   Hora del contacto:  Nombre de la persona de contacto:  Acuerdo alcanzado: |
| **ACUERDOS ALCANZADOS.**  **TAREAS PENDIENTES DE REALIZAR**  **(relacionarse con la pestaña de llamadas de agendas)** | * Usuario del servicio de contacto: * Nombre: * Tarea/acuerdo: * Fecha: * Recursos comunitarios de contacto: * Nombre: * Tarea/acuerdo: * Fecha: * Recursos propios del usuario: * Nombre: * Tarea/acuerdo: * Fecha: |
| **SÍNTESIS/RESUMEN** |  |

**CUARTA PESTAÑA: PESTAÑA DE RECURSOS COMUNITARIOS/ PERSONALES:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **LISTADO**  **USUARIO**  **POR**  **POBLACIÓN** | **POBLACIÓN** | **Datos unidad móvil** | **CONSULTORIO**  (teléfono, dirección nombre médico y enfermero) | **CENTRO DE SALUD** (teléfono, dirección nombre médico y enfermero) | **HOSPITAL**  (teléfono, dirección) | **POLICÍA**  **(**teléfono, dirección) | **GUARDIA CIVIL**  (teléfono, dirección) | **BOMBEROS**  (teléfono, dirección) | **SERVICIOS SOCIALES**  (teléfono, dirección) | **CRUZ ROJA**  **(teléfono, dirección)** | **DATOS CARTOGRÁFICOS. (GPS)** |
| **Posibilidad de seleccionar una provincia Cáceres / Badajoz (para posteriormente acceder a las poblaciones de cada uno de ellas)** | | | | | | | | | | | |
|  | **1ºpoblación** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **2º población** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **3º población...** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**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** |
|  | * Agenda de inicio del servicio * Agenda de seguimiento. * Agenda de seguimiento tras una emergencia. * Agenda de cumpleaños. * Agenda de compañía * Agenda recordatorios medicamentos * Agenda recordatorios cita médica. * Agenda control de ausencias * Agenda seguimiento tras incidencia técnica. * Agenda de seguimiento del expediente y equipo | URGENTE  IMPORTANTE  EURGENTE  IMPORTANTE  URGENTE  IMPORTANTE  URGENTE  IMPORTANTE  URGENTE  IMPORTANTE  URGENTE  IMPORTANTE  URGENTE  IMPORTANTE  URGENTE  IMPORTANTE  URGENTE  IMPORTANTE  URGENTE  IMPORTANTE |  |  |  |  |  |
| **...** |  |  |  |  |  |  |  |

**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** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **...** |  |  |  |  |  |  |  |  |

**(OPCIÓN DE INCORPORAR UNA CARPETA EN LA QUE INCLUIR LOS PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN DEL TELEOPERADOR, ANTE LAS POSIBLES INTERVENCIONES)**