

**Soluciones TIC a la Ley de
Dependencia.
La experiencia de la
Comunidad de Madrid**

Madrid, 27 de octubre de 2009



INTRODUCCIÓN

Soluciones TIC en la Comunidad de Madrid

- Soluciones como **APOYO A LA GESTIÓN** de la Dirección General.
- Soluciones como **APOYO A LA ATENCIÓN** al usuario o a sus familias.
- Soluciones como herramientas de **APOYO A LA COORDINACIÓN** interadministrativa e institucional.



INTRODUCCIÓN

La Comunidad de Madrid está desarrollando uno de los Sistemas de Información más avanzados para poder **gestionar de forma más eficiente y eficaz la dependencia** en la Comunidad de Madrid.

De esta manera, la consejería de Familia y Asuntos Sociales quiere modernizar mediante el uso de las TICs los procesos de gestión de la Dependencia con el objetivo de poner a disposición de la Dirección General de Coordinación de la Dependencia los medios más eficaces para dar soporte a su trabajo, lo que redundará en la mejora del Servicio y un claro beneficio en el Ciudadano.



INTRODUCCIÓN

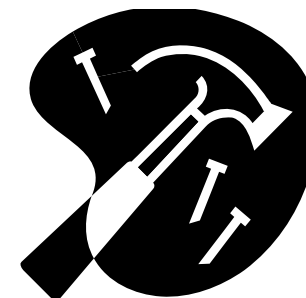
Panorama inicial a la implantación de la Ley.

- **L**imitación temporal en la implantación de la Ley de Dependencia en las comunidades autónomas.
- **S**istema de Información poco desarrollados y aislados en cada departamento.
- **I**nformación preexistente poco ordenada y sistematizada. Mala calidad en la información.
- **P**oca existencia previa en la colaboración inter-administrativa.
- **I**nexistencia de experiencia de Administración electrónica en el ámbito de los servicios sociales.



Soluciones TIC en la Comunidad de Madrid

- **Soluciones como APOYO A LA GESTIÓN de la Dirección General.**
- Soluciones como APOYO A LA ATENCIÓN al usuario o a sus familias.
- Soluciones como herramientas de APOYO A LA COORDINACIÓN interadministrativa e institucional.



APOYO A LA GESTIÓN de la Dirección General

- **Sistema de Información de la Dependencia de la Comunidad de Madrid (SIDEMA).** Tramitación de los expedientes de dependencia.
- **Gestión de los procesos de citación y valoración:** agilizar el proceso de valoración de las solicitudes de reconocimiento de Grado y Nivel de Dependencia
 - Georeferenciación de las solicitudes.
 - Servicios de Call Center.
 - Gestión de citas y agendas



Agilización del proceso de valoración y de reconocimiento de la dependencia:

El objetivo de hacer más eficaz y eficiente el proceso de valoración de la situación de dependencia se ha conseguido gracias a la creación de un **servicio específico y especializado de citaciones**, que cuenta con un módulo de **geoposicionamiento** que nos ha permitido localizar los expedientes en el territorio de la Comunidad, y la dotación de un **kit de movilidad** que optimiza el trabajo de los técnicos de valoración, de tal forma que puedan emplear el mayor tiempo posible a aquellas actividades donde aportan un mayor valor añadido.



Kit de Movilidad:

Con la dotación de estos nuevos dispositivos (teléfono móvil y Tablet-PC, entre otros), los técnicos de la consejería podrán:

- Recibir en sus propios terminales móviles su **agenda semanal**;
- **consultar la información** necesaria para poder llevar a cabo su trabajo en los domicilios de los usuarios;
- **aplicar el baremo de dependencia** de forma off-line a través de una aplicación informática diseñada a tal efecto;
- y **enviar el resultado de su trabajo de forma remota** a la base de datos de la dirección general, gracias a una **conexión UMTS** integrada, y una vez que ha guardada y firmada electrónicamente su valoración.



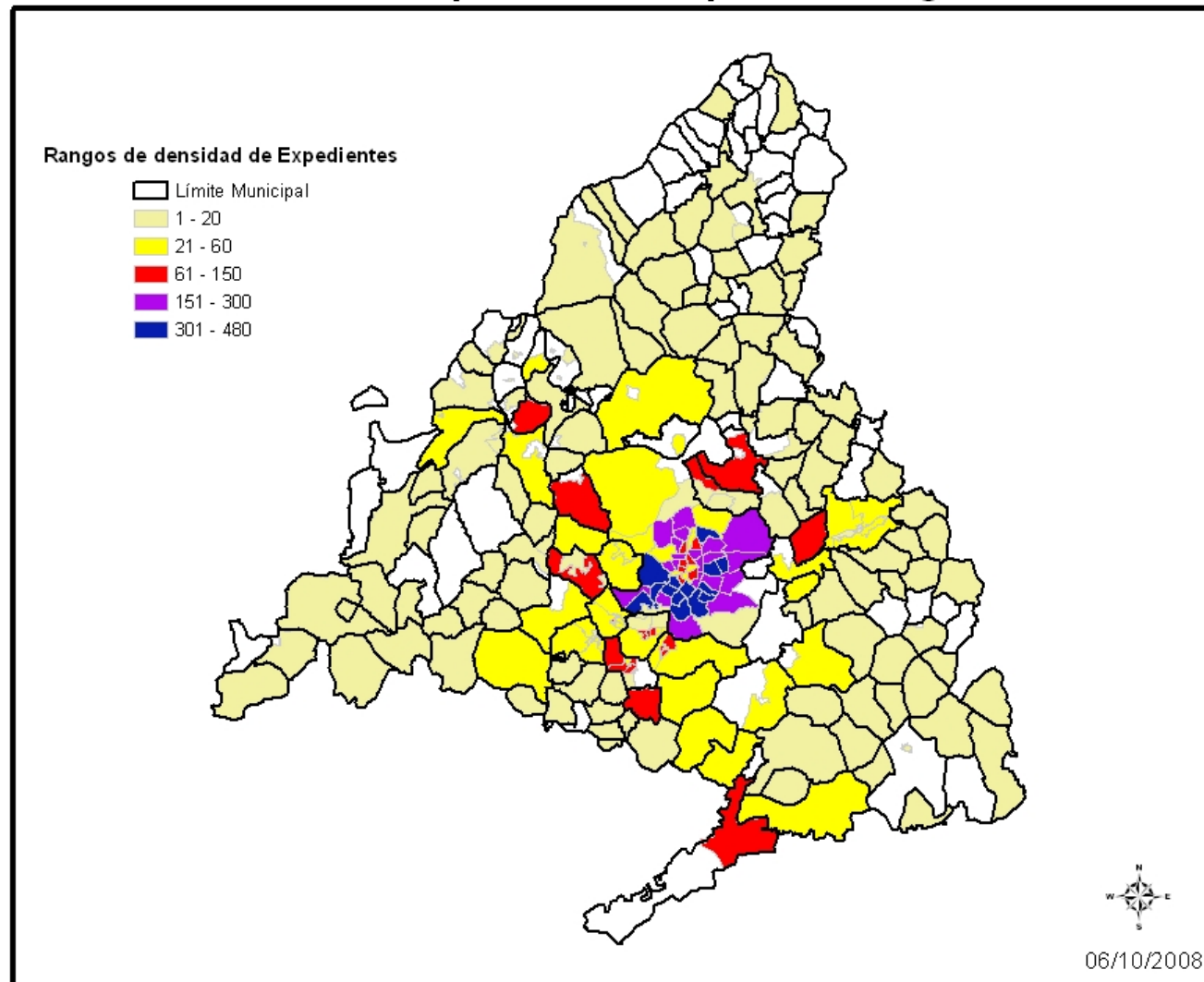
Geoposicionamiento de los expedientes:

Gracias al desarrollo e implementación del módulo específico de geoposicionamiento, que ha permitido situar y ordenar los expedientes pendientes de valorar en mapas de densidades, el trabajo de los valoradores se podrá desarrollar de una forma más eficaz, de tal forma que se acorten los tiempos de guarda de los propios usuarios del sistema.

Esta herramienta contiene diferentes capas que permite la optimización de las rutas de los valoradores (callejero, transporte público...)



Densidad de Expedientes por Código Postal

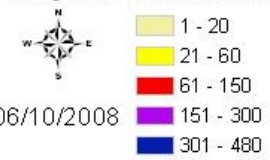




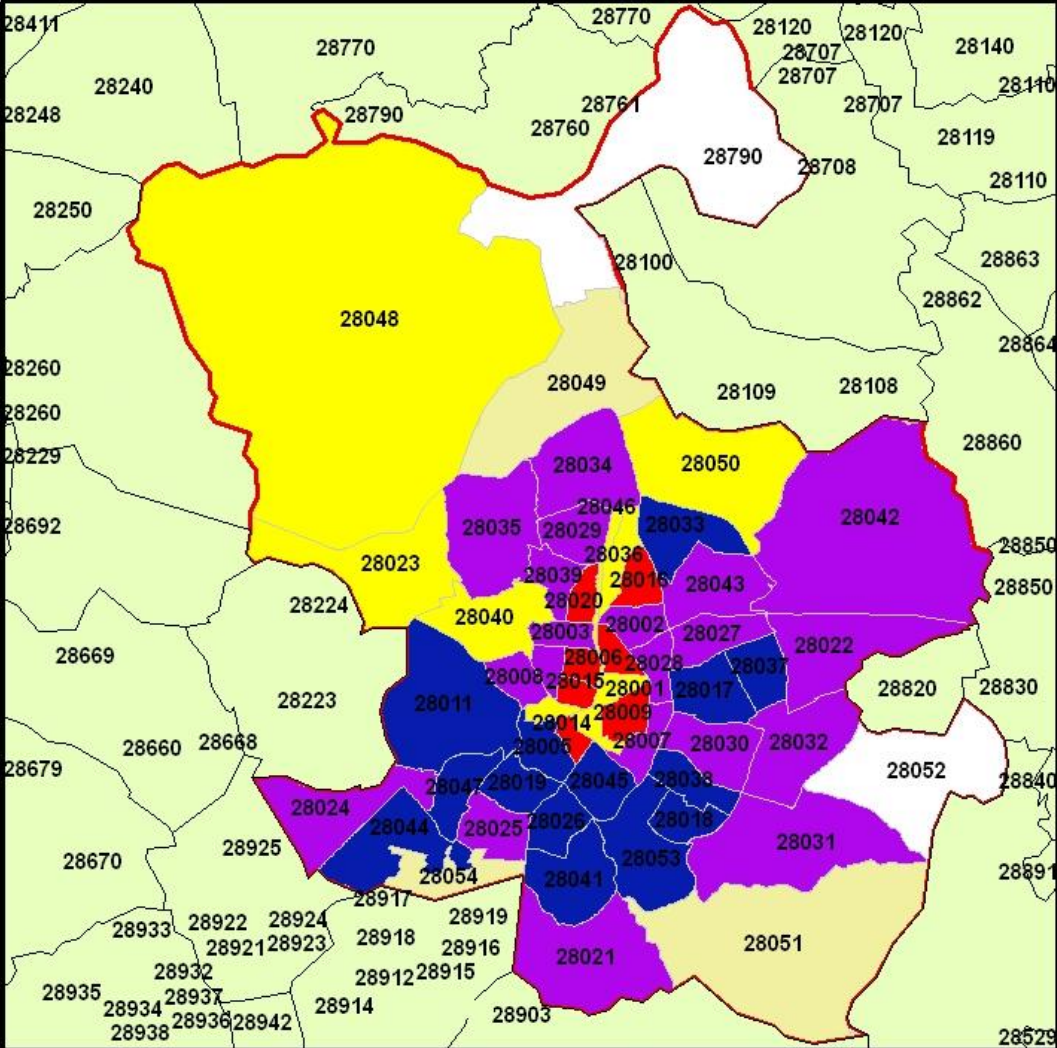
Densidad de Expedientes por Código Postal: Madrid

CP	CuentaDeCP
28001	50
28002	198
28003	167
28004	90
28005	323
28006	94
28007	200
28008	165
28009	105
28010	113
28011	412
28012	132
28013	23
28014	26
28015	216
28016	95
28017	407
28018	406
28019	310
28020	110
28021	244
28022	283
28023	49
28024	224
28025	279
28026	365
28027	269
28028	218
28029	223
28030	288
28031	156
28032	184
28033	320
28034	154
28035	169
28036	28
28037	361
28038	480
28039	298
28040	50
28041	427
28042	175
28043	256
28044	302
28045	404
28046	40
28047	385
28048	24
28049	3
28050	37
28051	3
28053	315
28054	14

Rangos de densidad de Expedientes



06/10/2008





SERVICIO DE CITACIÓN

- Cálculo objetivado de tiempos de guarda.
- Optimización de rutas. Call Center.
- Obtención de agendas óptimas para cada perfil asignado.

VALORACIÓN

- Dotación de kit de movilidad: Tablet-Pc con conexión UMTS integrada y Teléfono móvil.
- Sincronización SIDEMA: obtención de agenda e información de las solicitudes a valorar.
- Sincronización SIDEMA: envío de solicitudes valoradas y firmadas.



APOYO A LA GESTIÓN de la Dirección General

- **Otras Utilidades / módulos específicos:**
 - **Módulo para la elaboración de los Programas Individuales de Atención (UDAI):** según su grado y nivel de dependencia, su estado de salud, su capacidad económica y el entorno en el que viven habitualmente.
 - **Módulo de capacidad económica:** obtención y grabación de información de Renta y Patrimonio
 - **Módulo de prestaciones económicas:** nómina mensual.



APOYO A LA GESTIÓN de la Dirección General

- **Otras Utilidades / módulos específicos:**
 - **Módulo de gestión de recursos del catálogo de dependencia.** Lista única de demanda y gestor de recursos públicos y concertados de la Comunidad de Madrid (atención residencia, centros de día...)
 - **Repositorio / Base de Datos Única (BDUC).** Información del estado de tramitación de todos los expedientes de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales



Soluciones TIC en la Comunidad de Madrid

- Soluciones como APOYO A LA GESTIÓN de la Dirección General.
- **Soluciones como APOYO A LA ATENCIÓN al usuario o a sus familias.**
- Soluciones como herramientas de APOYO A LA COORDINACIÓN interadministrativa e institucional.



APOYO A LA ATENCIÓN al usuario o a sus familias

- **Creación de una lista única de demanda.**
Conforme a los criterios de mayor dependencia, mayor antigüedad en la solicitud y menor capacidad económica.
- **Teléfono 012 Dependencia**
- **Portal WEB. Atención a la Dependencia de la Comunidad de Madrid.**
- **Teléfono de cita previa – Cita Voz para la atención especializada**



APOYO A LA ATENCIÓN al usuario o a sus familias

- **Administración electrónica:**
 - Tramitación electrónica de las solicitudes de reconocimiento de la situación de dependencia.
 - Consulta on-line del estado de tramitación de los expedientes.
 - Petición de cita previa por Internet o telefonía



Soluciones TIC en la Comunidad de Madrid

- Soluciones como APOYO A LA GESTIÓN de la Dirección General.
- Soluciones como APOYO A LA ATENCIÓN al usuario o a sus familias.
- Soluciones como herramientas de APOYO A LA COORDINACIÓN interadministrativa e institucional.



APOYO A LA COORDINACIÓN interadministrativa e institucional

- **Sistema de Información para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SISAAD).**
 - Repositorio de información.
 - Cruce de datos
 - Estadísticas e informes

- **Sistema de Información de la Dependencia de Madrid. Módulo Entidades Locales.**
 - Herramienta de apoyo a la gestión de la Ayuda a domicilio y la teleasistencia.
 - Gestión de Alertas: Web – Mail - SMS



APOYO A LA COORDINACIÓN interadministrativa e institucional

▪ Herramienta Web para la gestión on-line de vacantes en centros públicos y concertados de la Comunidad de Madrid:

- Oferta ordenada conforme a los criterios de mayor dependencia – antigüedad – menor capacidad económica.
- Comunicación de las vacantes a través de una herramienta Web
- Asignación y comunicación de los candidatos
- Conformación de los ingresos efectuados