



PLATAFORMA INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA DE LA COMUNIDAD DE MADRID

Líneas de trabajo a la que se adscribe:

- Servicios para los usuarios
- Eficiencia y sostenibilidad
- Implicaciones económicas

Síntesis de la Comunicación:

Diseño e implementación de una **Plataforma Integral de Atención a la Dependencia** que sirve de soporte al nuevo procedimiento administrativo y permite una gestión ágil y eficaz. Esta plataforma da soporte en los siguientes aspectos: apoyo a la valoración en movilidad, tramitación de los expedientes de dependencia, gestión de los servicios y prestaciones del catálogo construyendo las correspondientes lista de acceso únicas, interoperabilidad con todas las Administraciones, soporte a los servicios de información y asesoramiento al ciudadano desde una perspectiva multiplataforma (telefonía, Internet y presencial), gestión de la adjudicación de plazas y mantenimiento de la historia social del ciudadano, entre otros aspectos.

Autor/es:

Miguel Ángel García Martín

Director General de Coordinación de la Dependencia
D.G. de Coordinación de Dependencia
Consejería de Familia y Asuntos Sociales

Elena Liria Fernández

Directora de Servicios de ICM para Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio, Empleo y Mujer, Transportes e Infraestructuras, Familia y Asuntos Sociales e Inmigración.
Agencia de Informática y Comunicaciones de la C.M.
Vicepresidencia, Consejería de Cultura y Deportes y Portavocía del Gobierno

Elena Redondo Fernández

Jefa de Área de Servicios de ICM para Familia y Asuntos Sociales
Agencia de Informática y Comunicaciones de la C.M.
Vicepresidencia, Consejería de Cultura y Deportes y Portavocía del Gobierno

Marta Bilbao Egido

Jefa de Unidad de Servicios de ICM para Familia y Asuntos Sociales.
Agencia de Informática y Comunicaciones de la C.M.
Vicepresidencia, Consejería de Cultura y Deportes y Portavocía del Gobierno

Índice de la Comunicación:

1. Introducción
2. Justificación
3. Plataforma Integral de Atención a la Dependencia
 - 3.1. Atención al ciudadano y a sus familias.
 - 3.2. Gestión del servicio de la Dirección General
 - 3.3. Coordinación entre administraciones e instituciones.

1. INTRODUCCION

La Comunidad de Madrid ha implantado una Plataforma de Atención a la Dependencia para **gestionar de forma más eficiente y eficaz la dependencia** en la Comunidad de Madrid.

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

2. JUSTIFICACION

La Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, ante la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y atención a las personas en situación de dependencia (en adelante Ley de Dependencia) que regula las condiciones básicas de promoción de la autonomía personal y de atención a las personas en situación de dependencia se encontró con un conjunto importante de retos desde el punto de vista de Gestión y de las Tecnologías de la Información.

Desde la perspectiva de Sistemas de Información, la implantación de la Ley, tenía los siguientes desafíos:

- Implantar una gestión automatizada de la Ley de Dependencia siguiendo la limitación temporal establecida por la propia Ley.
- Realizar una gestión integral de Servicios Sociales para cubrir las demandas de la Ley de Dependencia, a partir de una Gestión y unos Sistemas de Información disgregados según las competencias establecidas.
- Integrar la Historia Social de los usuarios de los servicios sociales.
- Establecer una interoperabilidad fluida entre Administraciones Públicas (Imsero, INSS, Ayuntamientos, AEAT).
- Establecer la Administración electrónica en el ámbito de los servicios sociales.

Para dar respuesta a cada uno de estos importantes retos, la Dirección General de Coordinación de la Dependencia optó por abordar un proyecto por fases cuyo objetivo global fuese la implantación en la Comunidad de Madrid de una Plataforma Integral de Atención a la Dependencia cuyas soluciones permitiesen la Gestión de la Dirección General, facilitasen la atención al ciudadano y a sus familiares y que agilizase y facilitase la interoperabilidad entre Administraciones Públicas y otras instituciones.

El principal reto de este proyecto fue dar respuesta a las necesidades inmediatas de gestión, impuestas por el calendario de la Ley, al mismo tiempo que mantener el objetivo de lograr disponer de una Plataforma integral de Gestión de Dependencia.

3. PLATAFORMA INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA

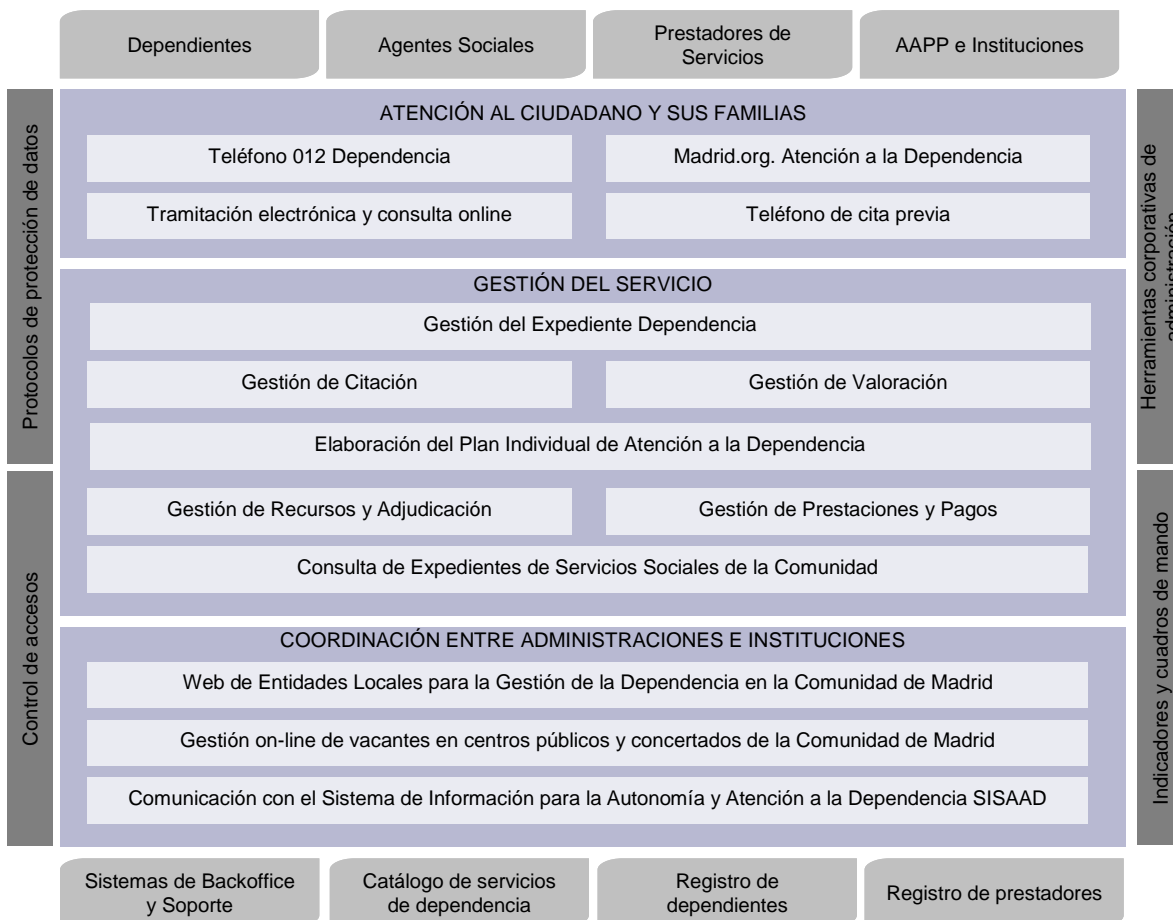
La Plataforma Integral de Atención a la Dependencia se definió a partir del modelo de gestión de Dependencia de la Comunidad de Madrid y sus principales necesidades, ligadas principalmente a la limitación temporal establecida por la propia Ley de Dependencia, al amplio catálogo de prestaciones y servicios y a la convivencia con el modelo de servicios sociales preexistente.

Para dar apoyo a los procesos de gestión de Dependencia, la Dirección General de Coordinación de la Dependencia se centró en buscar soluciones que diesen soporte a tres objetivos principales:

1. Atención al ciudadano y a sus familias.
2. Gestión del servicio de la Dirección General
3. Coordinación entre administraciones e instituciones.

Siguiendo estos tres pilares se elaboró de forma modular, lo que hoy es la **Plataforma Integral de Atención a la Dependencia de la Comunidad de Madrid**.

Los Módulos que integran la Plataforma de Gestión están agrupados siguiendo los objetivos de gestión marcados por la Dirección General, la plataforma está compuesta de una serie de módulos que interactúan entre sí, tal y cómo se muestra en la figura.



Plataforma Integral de Atención a la Dependencia

3.1. ATENCIÓN AL CIUDADANO Y A SUS FAMILIAS

En la plataforma Integral de Atención a la Dependencia son fundamentales todas las funcionalidades creadas para optimizar la atención del usuario y de sus familias.

Dentro de este ámbito, a nivel de atención general, se dispone del **teléfono 012 Dependencia** para atención a las personas en situación de dependencia y del **Portal madrid.org**. Atención a la Dependencia de la Comunidad de Madrid.

Como servicio de Atención a personas con expedientes de Dependencia están los **servicios de Cita Previa para la atención especializada**, tanto para evaluación de Grado y Nivel de Dependencia como para la Elaboración del Plan Individual de Atención. Igualmente existe un servicio de petición de cita previa por telefonía para los servicios de información general y, en breve, se habilitará el servicio de cita previa por Internet

En el marco de cumplimiento de la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, la plataforma de Gestión de dependencia facilita la tramitación electrónica de las solicitudes de reconocimiento de la situación de dependencia y la consulta on-line del estado de la tramitación de los expedientes.

3.2.GESTIÓN DEL SERVICIO

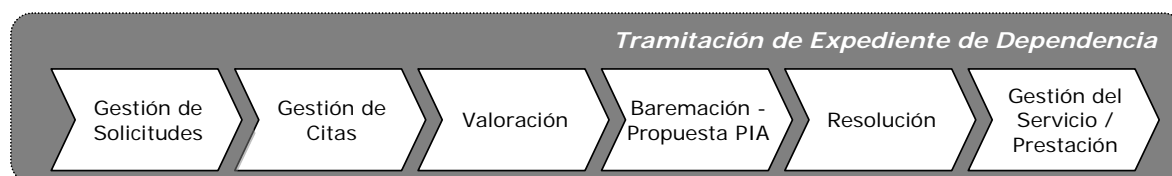
En la Plataforma Integral de Atención a la Dependencia los Módulos de Gestión del Servicio de la Dirección General son los siguientes:

- Gestión de Expedientes.
- Gestión de Citación y Valoraciones (online/ sincronizado).
- Elaboración de Programas Individuales de Atención.
- Gestión de Prestaciones económicas y pagos
- Gestión de Recursos del catálogo de dependencia (Adjudicación y Gestión de Plazas)
- Consulta de Expedientes de Servicios Sociales de la Comunidad.

A continuación describimos brevemente cada uno de los módulos, entrando en detalle para aquellas características que por su novedad e impacto en Tecnologías de la información, consideramos más diferenciales.

Módulo de Gestión de Expedientes

La plataforma dispone de un Módulo que Gestiona los expedientes de Dependencia desde la recepción de la solicitud, grabación y escaneo de la información hasta su completa tramitación. El Módulo dispone de un work-flow que permite gestionar la tramitación de fases y estados por los que pasa el expediente de Dependencia.



El Módulo está compuesto por submódulos que permiten tramitar los expedientes, generar la documentación necesaria de los expedientes (cartas, resoluciones, actas, etc.), consultas avanzadas de los expedientes, subsanaciones, revisiones, gestionar los envíos al IMSERSO, etc. Las principales funcionalidades están recogidas en los siguientes submódulos:

- Gestión de Solicitudes
- Gestión de Subsanaciones
- Gestión de Revisiones
- Gestión de Envíos al IMSERSO
- Gestión de Resoluciones

- Gestión de Valoraciones
- Gestión de Resoluciones de Grado y Nivel
- Gestión de Dictamen Técnico
- Consulta Avanzada y Exportación de datos
- Modelos de Resolución

Este módulo está completamente integrado con el módulo de Gestión de Citación y Valoraciones, cuya característica principal es su plataforma de movilidad y la sincronización que se establece con el Módulo de Gestión de Expedientes.

Módulo de Gestión de Citación y Valoraciones

Este módulo centraliza la Gestión de los procesos de citación y valoración. Su principal objetivo es agilizar el proceso de valoración de las solicitudes de reconocimiento de Grado y Nivel de Dependencia y facilitar el trabajo de los Valoradores de Dependencia.

Para la valoración de la situación de dependencia, la normativa vigente establece la aplicación de un baremo con criterios objetivos para la determinación del grado de autonomía de la persona y de su capacidad para realizar distintas actividades de la vida diaria.

Por tanto, la aplicación del correspondiente Instrumento de Valoración de Dependencia debe realizarse por parte de un profesional de la Dirección General de Coordinación de la Dependencia mediante la observación directa de la persona que se valora en su entorno habitual, dentro y fuera del domicilio.

Considerando lo anteriormente expuesto, en la gestión de la dependencia resulta especialmente crítica la gestión eficiente del proceso de citación, adecuando los recursos disponibles en la citada Dirección General con la demanda de solicitudes.

Los factores clave del éxito de este módulo son por un lado, la creación de un servicio específico y especializado de citaciones, que cuenta con un módulo de **geoposicionamiento** que 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.

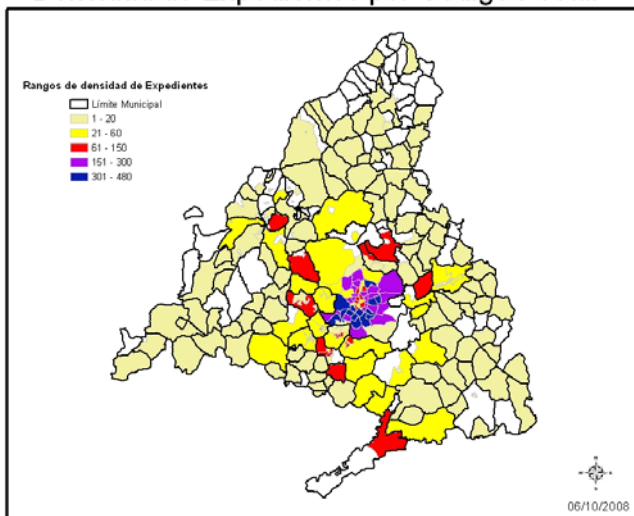
Las principales funcionalidades están recogidas en los siguientes submódulos:

- Gestión de Citación
 - Georeferenciación de las solicitudes.
 - Servicios de Call Center.
 - Gestión de citas y agendas.
- Gestión de Valoraciones
 - Gestión de Agenda de los Valoradores de la situación de dependencia.
 - Consulta Expediente e Información
 - Gestión del Baremo de Dependencia (offline)
 - Gestión de sincronización (vía UMTS)

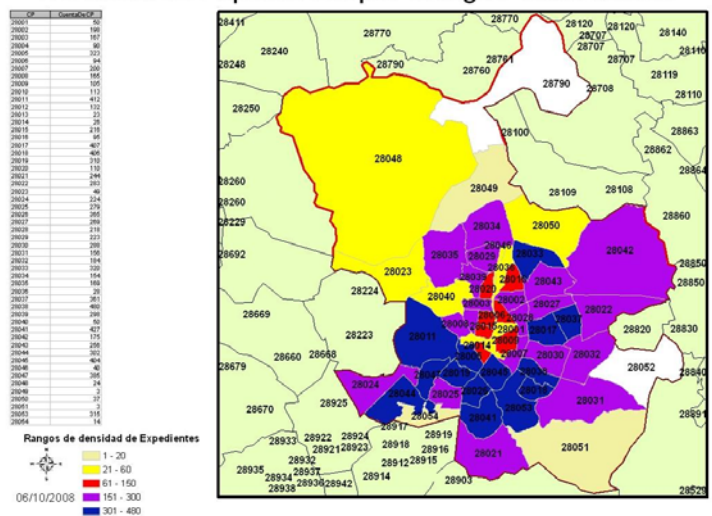
El Módulo de Gestión de Citación, permite el **Geoposicionamiento de los expedientes** gracias al desarrollo de una solución específica de geoposicionamiento, que ha permitido situar y ordenar los expedientes pendientes de valorar en mapas de densidades.

Esta solución facilita el trabajo y los desplazamientos de los valoradores de la situación de dependencia, de tal forma que se acortan los tiempos de guarda de los propios usuarios del sistema. La 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



Ejemplo de geoposicionamiento de expedientes de dependencia

Los principales beneficios de este módulo, con servicios y dotación asociada son:

- Cálculo objetivado de tiempos de guarda.
- Optimización de rutas.
- Call Center.
- Obtención de agendas óptimas para cada perfil asignado.
- Dotación de kit de movilidad: Tablet-Pc con conexión UMTS integrada y Teléfono móvil.
- Sincronización con el Módulo de Gestión de Expedientes y Gestión de Citación: obtención de agenda e información de las solicitudes a valorar.
- Sincronización con el Módulo de Gestión de Expedientes y Gestión de Citación: envío de solicitudes valoradas y firmadas.

El **Kit de Movilidad** que dispone cada uno de los Valoradores de la Situación de Dependencia de la Comunidad de Madrid consiste en la dotación de un teléfono móvil y un Tablet-PC (con conexión UMTS). De este modo, los técnicos de la Consejería pueden:

- 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.



- Enviar el resultado de su trabajo de forma remota al Sistema central de la Dirección General, gracias a una conexión UMTS integrada, y una vez que ha guardada y firmada electrónicamente su valoración.

Este módulo funciona con un perfecto mecanismo de securización en la transmisión de información tanto en la utilización de redes públicas como en la información residente en los dispositivos de movilidad.

La principal característica del submódulo de Gestión de Valoraciones es aportar offline toda la información que requiere el valorador para dar cumplimiento a lo establecido tanto en el RD 504/2007, de 20 de abril, por el que se aprueba el baremo de valoración y su correspondiente Instrumento de Valoración de Dependencia (IVD), como a las instrucciones desarrolladas por la Dirección General de Coordinación de la Dependencia de la Comunidad de Madrid. Los instrumentos de valoración son los siguientes:

- o Informe de presencia en la valoración.
- o Informe cualitativo.
- o Cuadernillo de valoración.
- o Informe de entorno.
- o Preferencias de servicios y prestaciones

Módulo de Elaboración de Programas Individuales de Atención

Una vez reconocido el grado y nivel de dependencia del ciudadano comienza un nuevo procedimiento administrativo cuyo objetivo es la asignación de un recurso adecuado a dicho grado y nivel de dependencia y contenido en el catálogo de recursos según lo establecido en la normativa vigente. Este procedimiento se denomina Programas Individuales de Atención. Este módulo recoge todas las funcionalidades necesarias para poder elaborar un Programa Individual de Atención, en adelante PIA.

Durante el proceso de valoración, se realiza adicionalmente el trámite de consulta. De esta manera, y bajo la plataforma de movilidad contenida en el módulo de citaciones y valoraciones, en un solo acto se dispondrá de la información necesaria para reconocer el grado y nivel de dependencia así como de la requerida para la elaboración del PIA, que derivará en la asignación del recurso correspondiente al dependiente.

Este módulo de elaboración de PIA visualiza la información del trámite de consulta recogida en el Módulo de Citación y Valoraciones.

Uno de los servicios, dentro de la plataforma de gestión, que tiene mayor orientación a la atención al usuario es la creación de una **lista única de demanda**. Una vez decidido el recurso del catálogo que debe corresponder a un ciudadano, éste pasa a formar parte de la lista de acceso única correspondiente a dicho recurso. De esta forma, existen tantas listas de acceso como tipologías de recursos hay disponibles en el catálogo. Los miembros de cada lista se ordenan conforme a los criterios de mayor dependencia, mayor antigüedad en la solicitud y menor capacidad económica.

Uno de los submódulos de la Elaboración del PIA se encarga del **Cálculo de la Capacidad Económica**, obteniendo información de Renta y Patrimonio.

Cada una de las listas de acceso se trata posteriormente en los módulos creados a tal efecto:

- Módulo de Prestaciones Económicas y Pagos
- Módulo de Gestión de Recurso y Adjudicación de plazas de centros de día y residencias.
- *Módulo de Gestión online de vacantes en centros públicos y concertados de la Comunidad de Madrid.*

Módulo de Prestaciones Económicas y Pagos

Se trata de un módulo dedicado a la gestión de la lista de acceso compuesta por los dependientes que han solicitado una prestación económica. Está compuesto fundamentalmente por dos submódulos:

- Submódulo de gestión de nómina y pagos.
- Submódulo de comunicación con Intervención. En él no sólo se generan los documentos necesarios para el envío de los expedientes a Intervención, previo al pago de la nómina, sino que también permite un acceso a la propia Intervención que facilita la gestión posterior tanto de los expedientes fiscalizados de conformidad como de los posibles reparos.

Módulo de Gestión de Recurso y Adjudicación

Se trata de un módulo dedicado a la gestión de la lista de acceso compuesta por los dependientes que han solicitado una plaza de residencia o centro de día.

Este módulo tiene un acceso Web para los Centros Residenciales y de Día, de manera que establece una comunicación on-line entre la Administración encargada de gestionar y asignar el recurso al dependiente y el Centro encargado de proporcionarle el recuso de plaza solicitado.

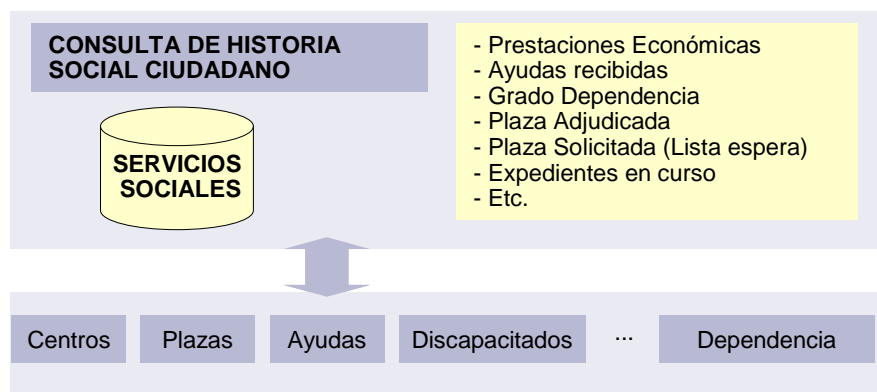
Los Centros comunican de forma on-line sus plazas vacantes a la Administración que, una vez que recibe la información a través de la herramienta, se encarga de asignar dicha plaza al miembro de la lista de acceso que cumpla las condiciones determinadas por las características de la plaza vacante liberada así como de su comunicación.

Una vez comprobada la disponibilidad del ciudadano para ocupar dicha plaza, será la Administración, también a través de la herramienta, la que comunique al Centro la persona asignada a la plaza para que proceda a su ingreso.

El hecho de que se trate de un módulo Web garantiza la comunicación on-line de las plazas vacantes de cada centro y minimiza el tiempo de desocupación de las mismas. Se trata, por tanto, de una gestión óptima de los recursos.

Consulta de Expedientes de Servicios Sociales de la Comunidad

La plataforma dispone de un Módulo que permite la consulta unificada de los expedientes de Servicios Sociales que un ciudadano tiene en la Comunidad de Madrid. Además de consultar los expedientes la herramienta permite obtener la Información del estado de tramitación de todos los expedientes de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales.



Consulta de Historia Social del Ciudadano

Los principales beneficios de este módulo son, por un lado, disponer de una visión unificada de los Servicios Sociales que se prestan a un ciudadano; y, por otro, servir de apoyo a la gestión diaria de la Consejería y en particular de la Dirección General de Coordinación de la Dependencia.

3.3.COORDINACIÓN ENTRE ADMINISTRACIONES E INSTITUCIONES

En la Plataforma Integral de Atención a la Dependencia los Módulos de Apoyo a la Coordinación interadministrativa e institucional son los siguientes:

- Web de Entidades Locales para la Gestión de la Dependencia en la Comunidad de Madrid.
- Gestión On-line de vacantes en centros públicos y concertados de la Comunidad de Madrid.
- Comunicación con el Sistema de Información para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SISAAD).

A continuación describimos brevemente cada uno de los módulos.

Web de Entidades Locales para la Gestión de la Dependencia en la Comunidad de Madrid.

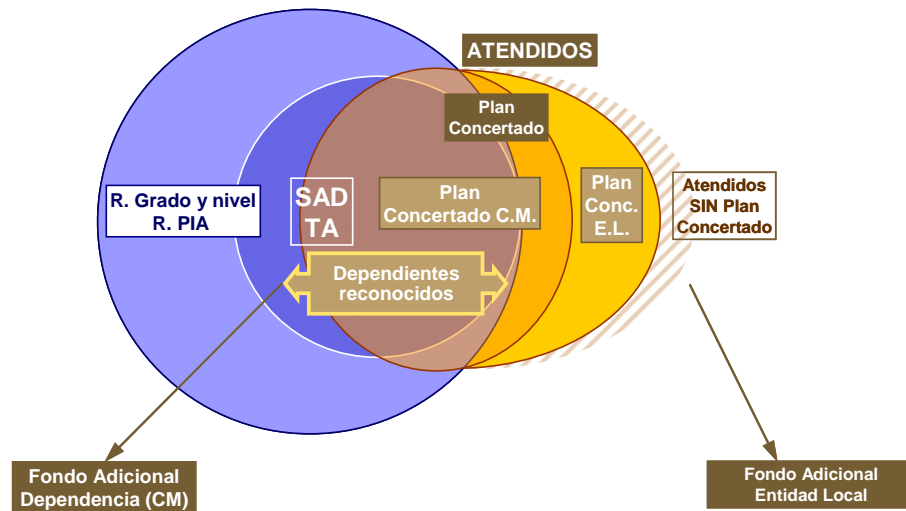
Como consecuencia de la aplicación de la Ley de Dependencia se hizo necesario compartir información entre la Comunidad de Madrid y las Entidades Locales, de tal forma que se pueda reconocer el Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) y el servicio de Tele-Asistencia (TA) a las personas reconocidas en situación de dependencia y con Programa Individual de Atención (PIA) que incluya la atención domiciliar profesionalizada entre las modalidades de atención reconocidas.

Para la consecución de este objetivo fue necesario:

- La aportación de información desagregada de los usuarios de los servicios por parte de las Entidades Locales.
- El diseño y puesta en marcha de un nuevo módulo del Sistema de información para gestión de la Dependencia de la Comunidad de Madrid, que permitiese comunicar los actos de gestión de cada Administración, la Autonómica y la Local en el ámbito de sus competencias, tal y como se ilustra en la figura.

GESTIÓN DE LA DEPENDENCIA D.G.C.D.

GESTIÓN SAD y TA E.L.



Interactuación de Dependencia

Por esta razón, y tal y como se había recogido tradicionalmente en los convenios entre la Comunidad de Madrid y las Entidades Locales, se solicitó a todos los ayuntamientos y mancomunidades los datos de los usuarios de ayuda a domicilio y teleasistencia que se financian a través del llamado Plan Concertado, de tal forma que se pudieran cruzar los datos con los solicitantes del reconocimiento de la situación de dependencia y, fundamentalmente, para adecuar la intensidad en la atención a aquellas personas que fueran reconocidas como dependientes. Siempre, y al igual que con el resto de los servicios, respetando a aquellas otras personas que recibían este tipo de servicios para cubrir otro tipo de necesidades sociales.

La solución desarrollada permite compartir información y gestionar la ayuda a domicilio y la teleasistencia que se reconozcan en los PIAs a través de un sencillo sistema de alertas. Además, permitirá conocer de forma on-line las disponibilidades horarias y la estimación de las imputaciones de los gastos al presupuesto del Convenio y Fondo Adicional.

Por tanto, cuando una Entidad Local recibe una alerta de alta de un servicio, le indica que debe proveer el servicio, puesto que hay crédito comprometido para ello. En caso de que no existiera suficiente crédito, lo que se recibiría es una alerta de alta en una lista de espera.

Las principales funcionalidades recogidas en este módulo son las siguientes:

- Permite realizar, tanto a la Comunidad de Madrid como a las Entidades Locales, el conjunto de actuaciones necesarias para compartir la información y gestionar el SAD y TA. Para cada una de estas actuaciones, se generan los correspondientes mensajes de alerta con la finalidad de que el destinatario preste conformidad a la comunicación de la información y surta el correspondiente efecto.
- Existen tres tipos de mensajes de alerta:
 - Mensajes de alertas informativas: su destino es la Comunidad de Madrid e informan sobre nuevos servicios o variaciones en los mismos, de perceptores con dependencia reconocida.
 - Mensajes de alertas de propuestas para la Comunidad de Madrid: su destino es la Comunidad de Madrid e informan sobre propuestas de la Entidad Local, de variaciones en los servicios prestados a dependientes reconocidos. Adicionalmente, para el caso de



altas de servicios temporales con carácter de emergencia, también se emitirá este tipo de mensajes.

- Mensajes de alertas de confirmación de servicios SAD o TA: su destino es la Entidad Local. e informan sobre actuaciones de reconocimiento de dependencia para perceptores de servicios SAD o TA.
- Submódulo de liquidación que, entre otras facilidades, garantiza la existencia de crédito a la hora de dictarse nuevas altas en los servicios de atención domiciliaria.
- Gestión de acceso a la lista de demanda de los servicios de ayuda a domicilio y teleasistencia.

Gestión On-line de vacantes en centros públicos y concertados de la Comunidad de Madrid:

El Módulo de Gestión de Recursos y Adjudicación, dispone de un acceso Web para los Centros Residenciales y de Día, de manera que establece una comunicación on-line entre la Administración encargada de gestionar y asignar el recurso al dependiente y el Centro encargado de proporcionarle el recuso de plaza solicitado.

El Módulo permite comunicar la siguiente información:

- Plazas Vacantes disponibles en el centro.
- Adjudicaciones de usuarios dependientes a una plaza.
- Ingresos de usuarios dependientes.
- Bajas.
- Traslados.

Comunicación con el Sistema de Información para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SISAAD).

La plataforma de Atención a la Dependencia de la Comunidad de Madrid, dispone de un módulo que permite el intercambio de información con el Sistema del IMSERSO **para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD).**

El Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD) tiene por finalidad principal garantizar a nivel estatal, las condiciones básicas y la previsión de los niveles de protección a todas las personas en situación de dependencia, sirviendo de cauce tanto para la colaboración y participación de las Administraciones Públicas, como para la optimización de los recursos públicos y privados disponibles.

El SAAD facilita a las CCAA interfaces de comunicación (vía Web Services) para el registro de las solicitudes de Dependencia. La Comunidad de Madrid, intercambia información con el IMSERSO a través de los siguientes interfaces:

- Alta de Solicitud de Dependencia.
- Reconocimiento de Grado y Nivel de Dependencia.
- Plan Individual de Atención al Dependiente.
- Baja del Solicitante / Dependiente.



Igualmente el Sistema del IMSERSO permite a cada CCAA consultar la siguiente información de su Comunidad:

- *Repositorio de Información*
- *Cruce de datos*
- *Estadísticas e informes*