



enovation®  
care to connect

# UMO cx

---

Solución de centro de servicios múltiples

## ¿Por qué UMO cx?

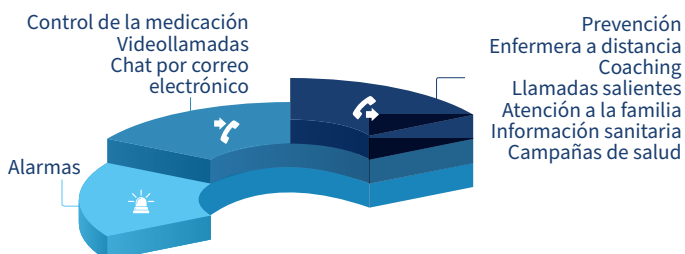
**Europa está envejeciendo. La asistencia sanitaria está cambiando porque la demanda de cuidados aumentará considerablemente en los próximos 20 años. Esto aumenta considerablemente la demanda de los limitados recursos asistenciales.**

Vemos que la asistencia sanitaria también está cambiando porque la gente quiere vivir más tiempo en casa. Al mismo tiempo, crece el uso de la tecnología de salud electrónica y las opciones de atención digital.

Estos son los primeros pasos hacia una asistencia sanitaria más centrada en el paciente o el cliente. Un sistema asistencial basado en personas que participan más activamente en su propia salud o bienestar, como consumidoras de un servicio (sanitario) prestado.

Para permitir la participación de los clientes de forma efectiva, es necesario que las organizaciones sanitarias, sociales y de vivienda y los gobiernos locales ofrezcan servicios como el coaching en línea, el control digital de la medicación, el seguimiento y la atención a distancia. Esto es posible gracias al uso de de la tecnología de atención conectada en combinación con un enfoque y una mentalidad de la experiencia del consumidor (sanitario). Esto implica que los actuales centros de recepción de alarmas también deben transformarse. Transformarse en un centro de servicios múltiples que sea capaz de ofrecer una gama de servicios diversos a los consumidores (potenciales) de atención sanitaria.

El sistema que ofrece todo esto es nuestro nuevo UMO cx, donde CX significa experiencia del consumidor. El UMO cx ofrece todas las herramientas para que una organización se transforme de un centro de recepción de alarmas a un Centro de Servicios Múltiples para proporcionar "asistencia sanitaria como servicio" y servicios de atención digital a pacientes, clientes y ciudadanos.



## ¿Para quién?

- Centros de seguimiento de teleasistencia 0 Centros de seguimiento de telesalud 0 Centros de contacto con el cliente.
- Asociaciones de viviendas.
- Autoridades locales.
- Caridades.
- Proveedores y autoridades sanitarias.
- Médicos y equipos clínicos.

La cooperación activa entre las partes interesadas es vital para el éxito de la introducción de servicios innovadores.

Enovation se compromete a facilitar esto entre múltiples fabricantes y proveedores de servicios, permitiendo que los modelos de negocio se apliquen con éxito y a escala.



## Valor empresarial Interacción con el cliente a 360°

La interacción de 360° con el cliente no sólo ha dado lugar a una mayor satisfacción del cliente, sino que también crea un claro valor empresarial para un centro de servicios múltiples, ya que este enfoque apoya operaciones más eficaces al proporcionar:

- Ofrezca una alarma lo más rápidamente posible al operador disponible con la mejor habilidad.
- Priorizaciones inteligentes.
- Interacción con el tablero de mandos y la prioridad en vivo.

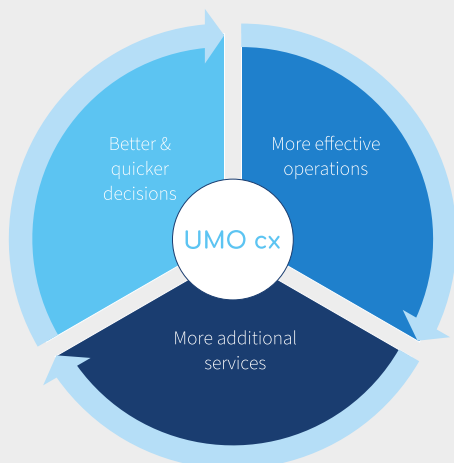
También da la posibilidad de ofrecer servicios adicionales a la gestión de alarmas:

- Servicios de accesibilidad.
- Servicios médicos.
- Servicios de bienestar.
- Servicios de prevención.

El mayor número de opciones y servicios en el enfoque de interacción con el cliente de 360° guía al agente en la toma de decisiones más rápidas al proporcionar:

- La información correcta en el momento adecuado.
- Un guión para guiar al agente.
- Una interfaz dinámica.
- Enlaces más inteligentes a fuentes externas.

Todo ello se traduce en más negocio, una organización más eficiente y la mayor satisfacción para el cliente.



## Centro de servicios múltiples

Los cambios demográficos, las actitudes y las expectativas de los consumidores de servicios sanitarios suponen una oportunidad única para que los centros de emergencias desarrollen y amplíen sus actividades actuales.

Especialmente para nuestros clientes de UMO, que tradicionalmente se centran en las alarmas personales. Tienen una gran oportunidad de ampliar su negocio ofreciendo más servicios para que la gente pueda seguir viviendo en su casa durante más tiempo. Y cuando necesiten cuidados, proporcionarlos a distancia en la medida de lo posible.

El Centro de Servicios Múltiples está perfectamente posicionado para unir el ámbito de la asistencia social y el médico. Al salvar la brecha entre los proveedores



de atención (sanitaria), los trabajadores sociales y los familiares y amigos mediante la coordinación y la alineación, el bienestar y la salud de los habitantes de una región mejorarán a costes asequibles.

Para ello, el centro de servicios múltiples necesita un sistema informático propio que disponga de conexiones técnicas para el intercambio de información con ambos dominios y que funcione de forma eficiente para los agentes de manera que ofrezca una experiencia de consumo a los pacientes o personas implicadas. Al disponer de todos los datos relevantes, el agente puede dar una ayuda o respuesta mejor y más rápida, lo que conduce a una mayor satisfacción del consumidor. El sistema que ofrece todo esto es nuestro nuevo UMO cx.

# Resumen de UMO cx

Estas son las principales características de nuestro UMO cx. Con ellas cumplimos nuestra promesa de hacer que la asistencia sanitaria sea asequible y de alta calidad con la máxima participación y satisfacción del paciente.

## Independiente y abierto

- No hay bloqueo de proveedores.
- Flexibilidad óptima.
- Integración del sistema.
- Se necesita menos personalización.

## Arquitectura moderna

- Totalmente digital.
- Software como servicio.
- Basado en la nube.
- Sistema escalable.
- Precios escalables.

## Asistencia 24 horas al día, 7 días a la semana

- En cualquier momento.
- En cualquier lugar.
- Niveles de servicio.
- Servicio de atención al cliente.

## 360° interacción con el cliente

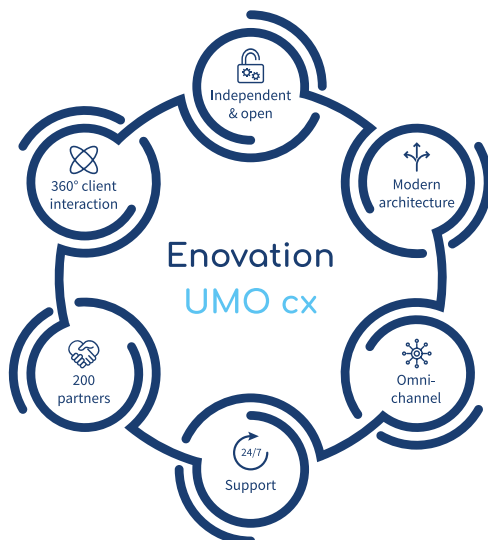
- Red social.
- Asistencia social y vivienda.
- Sanidad.
- Servicios críticos.

## Omnichannel

- Alarma.
- Teléfono.
- Correo electrónico.
- Chat.
- SMS.
- Video.
- Intercambio de información sanitaria.

## 200 socios integrados

- Comunidad.
- Conocimiento.
- Programa de socios de confianza.
- Fiabilidad de la cadena.
- Programa de pruebas y certificación.



# Programa de socios

El número de socios internacionales ha crecido significativamente en los últimos años: ahora hay más de 300 dispositivos de 200 fabricantes certificados a través del Programa de Socios de UMO cx para interoperar con UMO cx.

Esto ofrece a nuestros clientes una gran diversidad de productos y servicios que pueden ofrecerse a través de UMO cx, desde las tradicionales alarmas móviles y de seguridad personal hasta una amplia gama de aplicaciones de domótica, teleasistencia y telemedicina. UMO cx es interoperable con cientos de productos de una amplia gama de fabricantes de dispositivos de teleasistencia, telesalud, móviles y de vídeo.

El "programa de socios certificados de UMO cx" apoya la fiabilidad, la sostenibilidad y la mejora continua de todas las interfaces con UMO cx.

En nuestro sitio web se puede encontrar una descripción completa de estas capacidades con referencia a los socios correspondientes.



# Acerca de Enovation

Enovation es el fabricante de Enovation UMO, que es utilizado por más de 340 clientes de centros de monitorización para proporcionar servicios de teleasistencia a más de 1,4 millones de personas mayores.

Fundada en 1983, Enovation es el líder del mercado de la sanidad electrónica y los sistemas de colaboración en los Países Bajos, Alemania y Austria, y actualmente opera en diecinueve países. Enovation UMO es el centro neurálgico del que surgen servicios innovadores que permiten compartir y coordinar recursos entre entornos de vida independiente, vida asistida y hospitales. Enovation UMO forma parte de un conjunto de productos de software de comunicación segura de Enovation que ayudan a salvar la brecha entre la atención sanitaria y social y permiten una comunicación eficaz entre las partes interesadas.

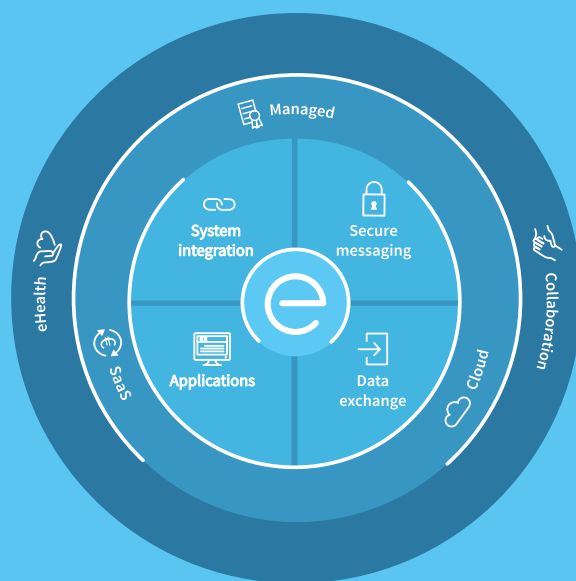
## Nuestra filosofía

- La asistencia sanitaria como servicio: Recibir atención en una forma de recibir sus servicios habituales de consumo.
- Su guía de salud siempre en línea: Un entrenador en línea que ayuda a mantenerse o volverse saludable.
- Vivienda, salud y asistencia social conectadas: la información correcta disponible en el momento adecuado para los cuidadores y otras personas adecuadas.
- La tecnología permite prestar más atención a distancia: orientación proactiva, contacto regular, prevención e intervención temprana en la vida activa y saludable.
- Las personas son "consumidores" de asistencia sanitaria: La asistencia sanitaria tiene que estar disponible en el momento en que la queramos, de la forma en que la queramos y prestándose con una alta satisfacción del consumidor.

## Nuestros puntos fuertes

- Somos abiertos y transparentes.
- Somos independientes de los fabricantes de dispositivos.
- Somos su guía experimentada y fiable para el intercambio seguro de información en materia de salud, vivienda y asistencia social.

# Nuestra plataforma



La Plataforma Enovation es un sistema de intercambio de información independiente que proporciona datos a los profesionales sanitarios en cualquier momento como un esquema de atención conectada continua de forma individual y personal.



Un módulo de la Plataforma Enovation para el Centro de Servicios Múltiples para apoyar a las personas vulnerables con una amplia gama de servicios profesionales utilizando una amplia gama de dispositivos de diferentes marcas.

Enovation Spain  
Paseo de la Castellana 135 , 7ª Planta.  
28046 Madrid  
Spain

+34 (0)91 63 00 231  
info.es@enovationgroup.com  
www.enovationgroup.com/es