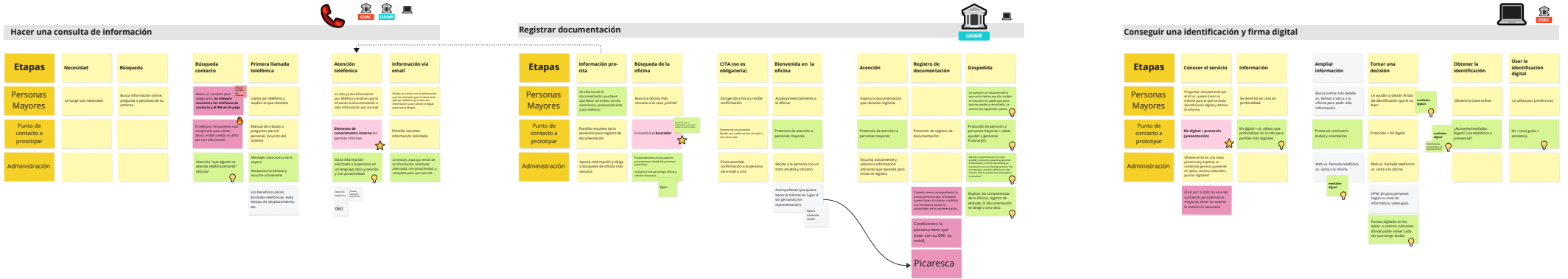
Blueprint *a futuro > será nuestro protocolo.*

El proceso de una persona mayor acostumbrada a relacionarse por la via presencial y que va a pasar a la digital


OIAC
OAMR
Hacer una consulta de información
Etapas
Necesidad
Búsqueda
Búsqueda contacto
Primera llamada telefónica
Atención telefónica
Información vía email
Personas Mayores
Le surge una necesidad
Busca información online, pregunta a personas de su entorno
Busca un contacto para asegurarse, **no siempre encuentra los teléfonos de contacto y el 060 es de pago**
Llama por teléfono y explica lo que necesita
Le dan ya esta información por teléfono y le dicen que le enviarán la documentación o más información por vía mail
Recibe un correo con la información que ha solicitado para la oficina (web, teléfono, presencial, informandos) y por correo le llegan para que lo tengan
Punto de contacto a prototipar
El teléfono herramienta muy complicada para utilizar ahora, el mid cuesta, es difícil dar una información.
Manual de cribado a preguntas para el personal, locución del sistema
Elemento de conocimiento interno les permite informar
Plantilla resumen información solicitada
Administración
Atención "que alguien te atienda telefónicamente" reforzar
Mensajes clave sobre cómo se espera
Recepciona la llamada y escucha activamente
Da la información solicitada a la persona en un lenguaje claro y sencillo y con proactividad
Le envían copia por email de la información solicitada, con proactividad, y completa para que sea sólo
Los beneficios de las llamadas telefónicas: evita tiempo de desplazamiento, etc.
060
Registrar documentación
OAMR
Etapas
Información pre-cita
Búsqueda de la oficina
CITA (no es obligatoria)
Bienvenida en la oficina
Atención
Registro de documentación
Despedida
Personas Mayores
Se informa de la documentación que tiene que llevar: sea online, correo electrónico, presencialmente y por teléfono
Busca la oficina más cercana a su casa ¿online?
Encuentra el **buscador**
Elige día y hora y recibe confirmación
Acude presencialmente a la oficina
Explica la documentación que necesita registrar
Le cuentan un resumen de lo que va ha hacerse ese día: la duración, si tiene que llevar algo, lo que les aguarda a continuación, se aclaran las siguientes pasos
Punto de contacto a prototipar
Plantilla resumen de la documentación
Protocolo de atención a personas mayores
Protocolo de registro de documentación
Protocolo de atención a personas mayores + saber ayudar y gestionar frustración
Administración
Aporta información y dirige a búsqueda de oficina más cercana
Recibe a la persona con un trato amable y cercano
Escucha activamente y solicita la información adicional que necesita para iniciar el registro
Conseguir una identificación y firma digital
OIAC
Etapas
Conocer el servicio
Información
Ampliar información
Tomar una decisión
Obtener la identificación
Usar la identificación digital
Personas Mayores
Pregunta directamente por Alexa, o quiere hacer un sistema operativo al que necesita identificación digital y necesita la informa
Se lee el kit en casa en profundidad
Busca online más detalle vs. llaman o van a a la oficina para pedir más información
Le ayudan a decidir el tipo de identificación que le va bien
Obtiene la clave online
La utiliza por primera vez
Punto de contacto a prototipar
Kit digital = protocolo (presentación)
Kit digital + ej. vídeos que profundicen en la info para perfiles más digitales
Protocolo resolución dudas y orientación
Protocolo + Kit digital
¿Acompaña/mediador digital? ¿vía telefónica o presencial?
Kit + (tut) guías + asistencia
Administración
Ofrecen el kit en una visita presencial y explican el contenido general ¿generate en aptos, centros culturales... puntos digitales?
El kit por sí solo no va a ser suficiente para personas mayores, tener en cuenta la asistencia necesaria
Web vs. llamada telefónica vs. visita a la oficina
Web vs. llamada telefónica vs. visita a la oficina
UPM, kit para personas según su nivel de informática, video-guía
Puntos digitales en los Aptos, o centros culturales dónde poder volver cada vez que tengo dudas
mediador digital
Picaresca
Condiciones: la persona tiene que estar con su DNI, su móvil,
Cuando vienen acompañadas, la propia persona que acompaña quiere hacer el trámite, conflicto con la autonomía de la persona, posibilidad de la representación
Explicar las competencias de la oficina, registro de entrada, la documentación se dirige a otra sitio.
Acompañante que quiere hacer el trámite en lugar d las personas (sin representación)
figura asistente social
Igeo
Protocolo de atención a personas mayores + saber ayudar y gestionar frustración
Atención a la persona con un trato amable y cercano y quererla agasajar
Le dan la bienvenida y le explican la duración con un tiempo aproximado. Les da pistas(ej. ponerse abrigos en caso de frío, ir al baño, ir a por otra persona) y le ponen en sitio
Recepciona la llamada y escucha activamente
Ofrecer a la persona con un trato amable y cercano
Envía automáticamente confirmación y le da la persona vía e-mail o sms
Sistema de citas en desfile
Recibe una confirmación vía mail o sms de los días
Encuentra información que le ayuda a decidir
Le ayudan a decidir el tipo de identificación que le va bien
Le ayudan a decidir el tipo de identificación que le va bien
Le ayudan a decidir el tipo de identificación que le va bien