

Homecare Medical

Estudio de Caso
patrocinado por Call Design



Información sobre Homecare Medical

Homecare Medical administra el National Telehealth Service (lanzado en noviembre de 2015), el cual ofrece asesoría, apoyo e información gratuitos sobre salud física y mental las 24 horas, los 7 días de la semana, los 365 días del año en Nueva Zelanda. Homecare Medical ofrece apoyo clínico en medicina general fuera del horario de atención, así como una variedad de servicios de apoyo en salud física y mental. Homecare Medical trabaja muy duro para poder ayudar, de manera virtual, a las personas que viven en Aotearoa Nueva Zelanda a mantenerse sanas, conectándolas sin problema con la atención médica que necesitan.

El National Telehealth Service está cofinanciado por el Ministerio de Salud, la Corporación de Indemnización por Accidentes (ACC), Te Hiringa Hauora/Agencia de Promoción de la Salud, el Ministerio de Desarrollo Social y el Departamento de Correcciones. Homecare Medical cuenta con médicos y profesionales de la salud mental que ofrecen más de 140 programas. Estos programas funcionan las 24 horas del día, los 7 días de la semana, con equipos ubicados en todo el país y la mayoría del personal trabajando desde casa.

Motivación para el Cambio

Para 2018, la solución de planificación de la fuerza de trabajo implementada ya no satisfacía las necesidades de Homecare Medical. La organización había ampliado su gama de servicios profesionales y clínicamente sólidos, a través de siete canales digitales, incluidos voz, SMS, chat web y correo electrónico.

El número de empleados de primera línea seguía aumentando para lograr satisfacer la demanda y ofrecer especialización. Por ello, las limitaciones de la solución de programación existente hacían que la carga de trabajo para crear y mantener los horarios y las listas fuera muy engorrosa. No había muchas opciones para automatizar los procesos, por lo que el sistema antiguo requería de mucho tiempo y demasiada manipulación de datos, lo que lo hacía susceptible a errores humanos. Además, la solución existente no podía ofrecer la información ni los sofisticados informes, necesarios para planificar y garantizar la excelencia operativa.

SOLUCIONES DESEADAS

Homecare Medical estaba buscando una solución de planificación de la fuerza de trabajo que pudiera:

- Manejar servicios complejos de habilidades y canales múltiples
- Ejecutar múltiples escenarios hipotéticos de predicción y dotación de recursos
- Planificación de la temporada de influenza
- Planificación para eventos inesperados como el sarampión u otros brotes de enfermedades, terremotos, etc.
- Planificación pandémica
- Ayudar en el seguimiento y la gestión de los empleados en tiempo real
- Contar con una interfaz web integrada para que los empleados de primera línea pudieran visualizar las listas
- Tener un conjunto completo de informes
- Contar con acceso directo a la base de datos para crear informes personalizados y acceder a los datos
- Tener la capacidad de crear y ajustar horarios rápidamente
- Crear informes de adherencia
- Contar con capacidades de autoservicio, para ingreso y aprobación de vacaciones anuales
- Ofrecer trocas de turno via autoatendimento

¿Por qué Alvaria?

Al evaluar las herramientas de WFP disponibles en el mercado, Alvaria fue la única solución que logró cumplir con los requisitos anteriores y ajustarse al presupuesto. Además, Call Design ayudó a construir una interfaz entre Alvaria y el sistema de nómina de Homecare Medical, lo que permitió a Homecare Medical retirar su solución de planillas de horas en línea, pagar a los empleados según sus horarios en Alvaria y brindarles una mejor experiencia a los empleados.

Alvaria permite a Homecare Medical pronosticar y resolver la demanda normal, así como reaccionar a eventos comunitarios relacionados con la salud física y mental, lo que permite a Homecare Medical responder a los incidentes a medida que estos ocurren.

Los Resultados

Los equipos de primera línea experimentaron un beneficio instantáneo, debido a que ya no necesitan completar hojas de horas, sus listas son más visibles y los cambios se pueden realizar fácilmente.

Para el equipo de WFP, la productividad mejoró significativamente y permitió que el equipo se enfocara en la asociación con partners comerciales, en lugar de en la lista de transacciones. Alvaria™ Workforce ofrece varias formas distintas de crear y editar listas rápidamente. Por ejemplo, un cambio reciente hecho a la Ley de Empleo de Nueva Zelanda, requirió que Homecare Medical agregara un nuevo descanso a todos los horarios. Agregar ese descanso a todos los turnos, durante las siguientes 8 semanas, fue una tarea que tan solo le tomó 5 minutos.

El equipo se ha vuelto más eficiente y la cantidad de *tiempo necesario para completar las tareas se ha reducido drásticamente.*

Alvaria ha apoyado a HomeCare en dos eventos importantes, en los que Homecare Medical dio respuesta a eventos nacionales y apoyó a la gente de Aotearoa:

Tiroteos en la Mezquita de Christchurch 2019

1737 fue convocado a raíz de los trágicos eventos ocurridos el viernes 15 de marzo de 2019 en Christchurch, los cuales provocaron choques en todo nuestro país, normalmente pacífico, en una escala sin precedentes. 1737 forma parte de los servicios de salud mental y adicciones del Servicio Nacional de Telesalud, el servicio de salud mental más activo de Nueva Zelanda.

1737 se activó como el 'servicio de primera respuesta psicológica' y estuvo al frente y al centro durante toda la respuesta a la crisis, asegurando que todos los neozelandeses supieran que podían acceder al apoyo y al asesoramiento virtual, cuando y como lo necesitaran.

Inmediatamente después del evento, Homecare Medical pudo modelar rápidamente posibles aumentos en el volumen de contacto y evaluar los requisitos de recursos. Además, profesionales de la salud mental de otras organizaciones y de la práctica privada, junto con antiguos empleados, se unieron a la respuesta de Homecare Medical. Alvaria Workforce permitió añadir a estos médicos y sus horarios al plan..



Covid-19

La respuesta del National Telehealth Service COVID-19 comenzó el 7 de febrero de 2020 con el establecimiento de un servicio telefónico dedicado, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, con una puerta de entrada central para el asesoramiento público de temas de salud relacionados con COVID-19.



El servicio se extendió rápidamente para ayudar a las personas en aislamiento, asistir con el rastreo de contactos y ofrecer apoyo de salud mental, así como para ofrecer una línea de asesoramiento clínico, dedicada a los profesionales de la comunidad. En su apogeo, el equipo respondió a 14.000 contactos en un solo día.

Como parte de la respuesta COVID-19, se reclutaron y capacitaron más de 770 personas adicionales. Se establecieron cinco nuevos centros de contacto (ocho en total). Se entregó un proyecto de tecnología que normalmente habría tardado cinco meses en tan solo siete días, lo que sextuplicó la infraestructura para gestionar el aumento de la demanda.

Las herramientas de importación masiva de Alvaria Workforce permitieron a Homecare Medical agregar 400 nuevos empleados a Alvaria en 5 minutos. Apenas 30 minutos después de haber sido creado, esos 400 nuevos empleados tenían horarios creados para los próximos tres meses y pudieron ver sus listas a través del portal web de Alvaria "Empower/WEM".

La capacidad para hacer esto ha jugado un papel vital en Homecare Medical, apoyando así la respuesta de Nueva Zelanda al COVID-19.



Previsión de volúmenes y carga de trabajo para COVID



¡Rápida contratación de 400 empleados por día!



Listas de empleados más eficientes y rápidas



Asegúrese de que el personal nuevo reciba sus pagos con base en sus horarios



Asegúrese de que los recursos intradía coincidan con la demanda

Acerca de Alvaria

Alvaria™ fue fundada a través de la fusión de Aspect Software y Noble Systems, líderes tecnológicos en soluciones de Customer Experience (CX) y Workforce Engagement. Nuestro nombre se deriva del latín para "colmenas", la forma perfecta de la naturaleza durante millones de años, que le brinda soluciones que son escalables, resistentes y seguras con eficiencia, velocidad y precisión. ALVARIA™. Reshaping Customer Experience™. Para obtener más información, visite www.alvaria.com. Siga a Alvaria en Twitter en [@Alvaria_Inc](https://twitter.com/Alvaria_Inc). #ReshapingCX

