



IBM Cúram Outcome Management es un kit de herramientas configurable de evaluación y planeación diseñado para evaluar las necesidades de un cliente, establecer las metas de un cliente, planear la consecución de la meta y hacer un seguimiento del progreso de un cliente.

IBM Cúram Outcome Management

Los enfoques de entrega de servicio tradicionales son muy buenos para inscribir a los clientes en los programas, pero fallan en dar de baja a los clientes en los programas gubernamentales. Este estrecho enfoque hacia la entrega de servicio es costoso para los gobiernos y también presta un mal servicio en ayudar a los clientes a que alcancen su potencial. Para ayudar a los clientes a superar barreras y alcanzar sus metas, las organizaciones deben evaluar de forma holística la situación de un cliente y crear e implementar proactivamente un plan para superar las barreras. IBM Cúram Outcome Management ofrece una solución integral que ayuda a las agencias a implementar un enfoque orientado hacia los resultados. IBM Cúram Outcome Management está diseñado para evaluar las necesidades de un cliente, establecer las metas de un cliente, planear la consecución de la meta y hacer un seguimiento del progreso de un cliente. IBM Cúram Outcome Management es una de las primeras soluciones diseñadas para coordinar virtualmente todos los recursos a disposición de una agencia en un esfuerzo por apoyar a los clientes en el logro de resultados sustentables.

Identificación del resultado – Evaluación de las necesidades del cliente

Entender las barreras del cliente hacia el éxito es un componente crucial en el desarrollo de una estrategia efectiva de apoyo al cliente. IBM Cúram Outcome Management proporciona a las organizaciones la capacidad de ejecutar evaluaciones holísticas para identificar la causa de los temas y necesidades de un cliente (por ejemplo, determinar la falta de vivienda o transporte es un problema real que puede impedir que los padres asistan a las clases para padres requeridas para reunificación). IBM Cúram Outcome Management soporta múltiples evaluaciones ejecutadas sobre uno o más miembros de una familia, ofreciendo a las entidades sociales un sólido entendimiento de las necesidades y barreras hacia el éxito del cliente.

Los asistentes sociales con frecuencia no tuvieron acceso a una solución de evaluación configurable capaz de automatizar el proceso de evaluación y presentar el resultado en un formato razonable. Como resultado, en los procesos actuales de evaluación a menudo los asistentes sociales enfrentan barreras al comprender resultados, identificar un curso de acción efectivo y analizar el progreso. IBM Cúram Outcome Management ayuda a los asistentes sociales a analizar los resultados de la evaluación a través de reportes gráficos analíticos integrados proporcionando una visión rápida y gráfica de las barreras del cliente.



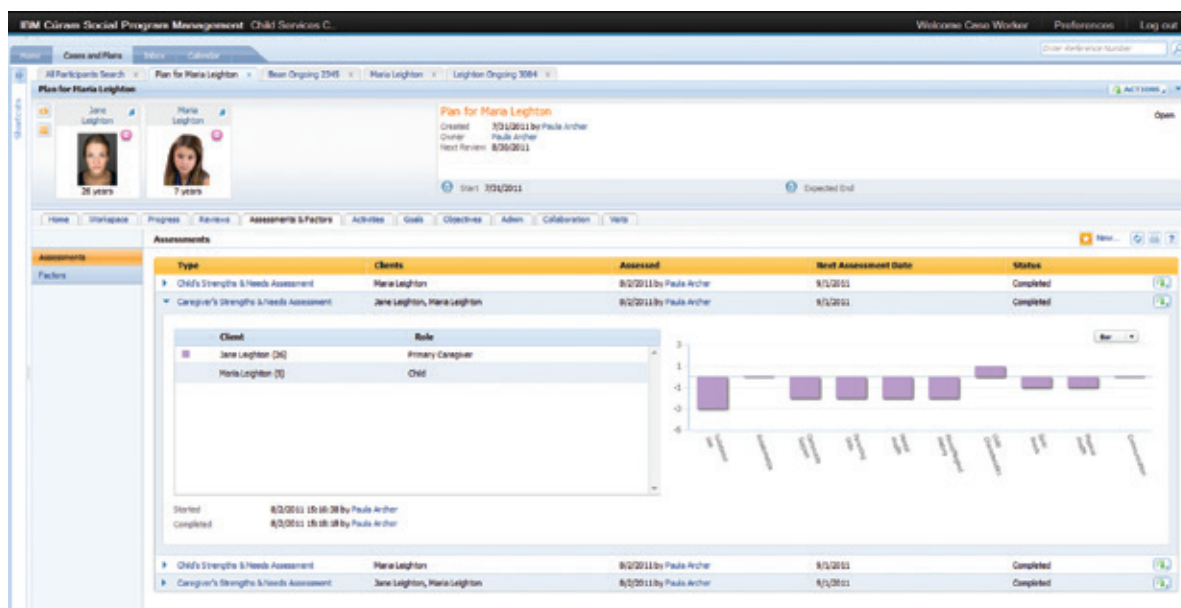


Figura 1: IBM Cúram Outcome Management es una oferta altamente configurable, que proporciona a las organizaciones la capacidad de ejecutar múltiples tipos de evaluaciones y planes de resultado.

Planeación de resultado -- Establecimiento de las metas del cliente

A menudo, los resultados de la evaluación se pierden en las profundidades de la solución de gestión de caso, proporcionando poco valor a los asistentes sociales en la vinculación de los servicios ordenados con los resultados de la evaluación. IBM Cúram Outcome Management es una de las primeras soluciones que integran las evaluaciones con el proceso de planeación. Basado en los resultados de la evaluación, IBM Cúram Outcome Management guía a los asistentes sociales en el entendimiento de las metas que el cliente debe conseguir para alcanzar la autosuficiencia. Una vez que se establece la prioridad y se define la meta, la aplicación crea un plan de resultado con recomendaciones de actividades asociadas. Cuando las necesidades de un cliente o familia son complejas, los resultados sustentables requieren la colaboración en el plan de resultado con un equipo multidisciplinario. La aplicación es capaz de compartir el plan de resultado con las partes interesadas o un equipo multidisciplinario. Un modelo de gobierno configurable es ofrecido a través de IBM Cúram Administration Suite que puede usarse para gestionar la visibilidad.

Los elementos funcionales principales del plan de resultado incluyen:

- **Metas**
El resultado o logro que el plan está destinado a conseguir para uno o más clientes
- **Factores**
Un detalle de las circunstancias de interés del cliente hacia una entidad social
- **Actividades**
Acciones, servicios o referencias específicos identificados por un cliente para alcanzar la meta establecida
- **Acuerdos**
Utilizados por las agencias para representar un contrato entre el cliente y la agencia para comprometerse al plan de resultado

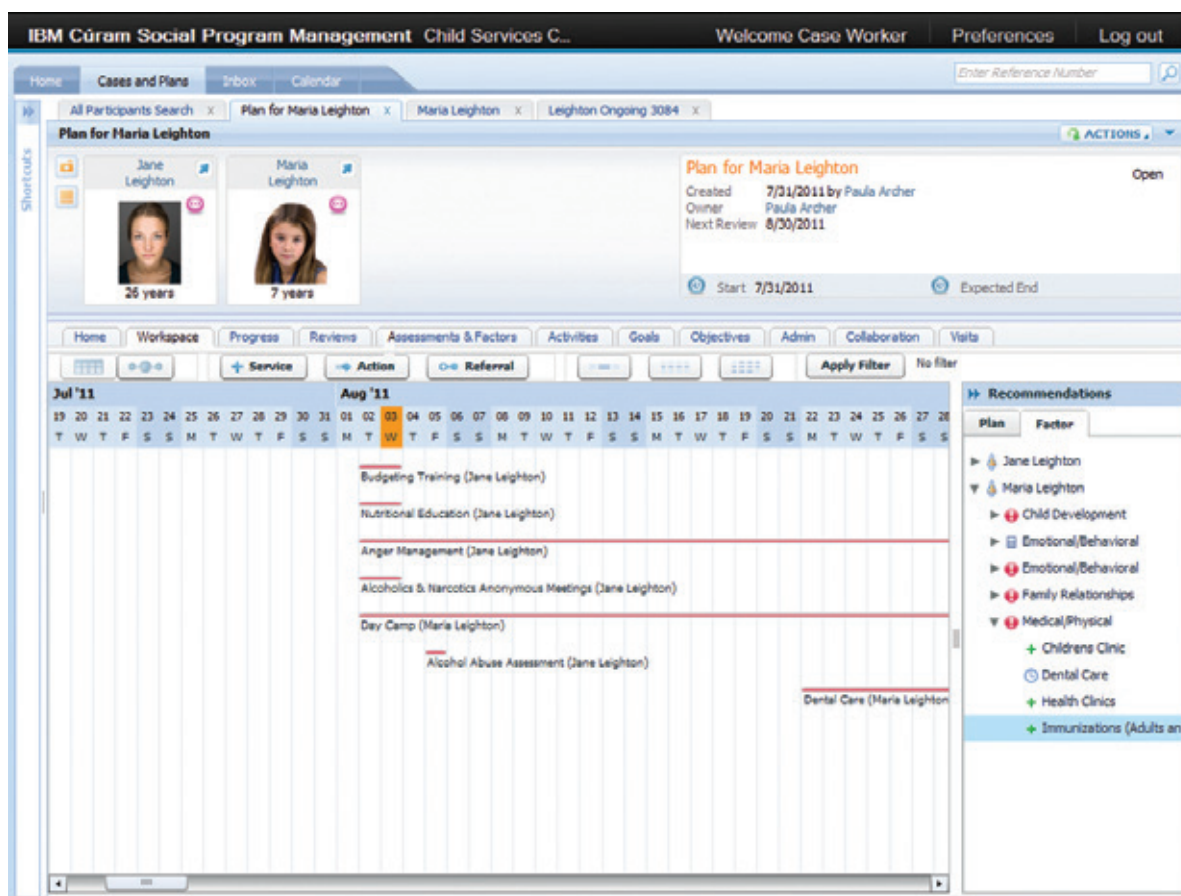


Figura 2: Espacio de trabajo para actividad y planeación de resultados

Provisión de servicio – Plan para la consecución de la meta

El vínculo entre la planeación y la gestión de caso es asignar recursos capaces de diferenciar entre los planes de elementos y los específicos. IBM Cúram Outcome Management proporciona un espacio de trabajo único donde los asistentes sociales ordenan actividades, hacen un seguimiento de citas futuras y revisan el progreso del caso. Utilizando características intuitivas tales como “drag and drop”, los asistentes sociales pueden agregar actividades recomendadas adecuadas al plan de resultado, iniciando el proceso de provisión de servicio simplemente arrastrando el mouse. El espacio de trabajo de la actividad proporciona a los asistentes sociales la poderosa capacidad para ver virtualmente, de manera más sencilla, todos los aspectos del plan del cliente, entregando a los asistentes sociales la información relevante a través de una vista única e intuitiva.

El espacio de trabajo de actividad es el área primaria donde el usuario desarrollará y mantendrá el plan de resultado. Este espacio de trabajo de actividad está diseñado para mejorar la productividad del asistente social, proporcionando virtualmente toda la información que necesita para diseñar y gestionar un plan:

- **Planeación del cronograma de actividad**
El panel de contenido proporciona a los usuarios dos opciones: una vista de cronograma mostrando las actividades en un cronograma y una vista de análisis que permite al usuario comprender por qué está realizando las actividades. Desde el panel de contenido, los asistentes sociales gestionarán las diversas actividades del caso.

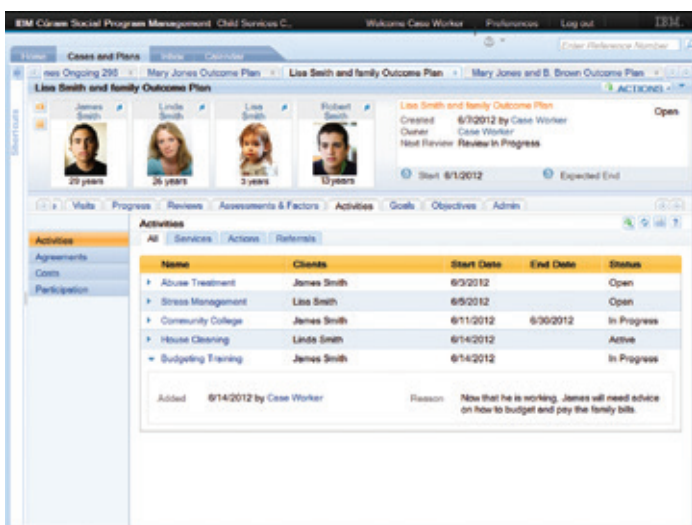


Figura 3: Plan de actividades

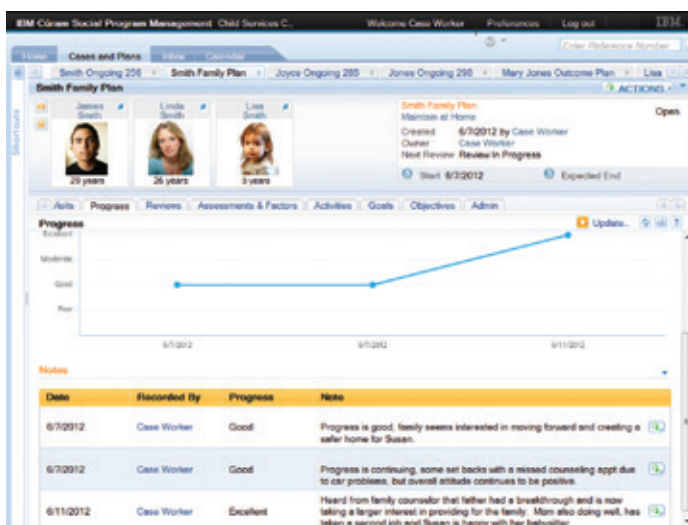


Figura 4: Progreso del plan

Recomendaciones guiadas

Los usuarios impulsan el panel de recomendaciones para buscar y arrastrar las actividades relevantes desde el panel de recomendaciones hacia la vista de cronograma, reduciendo significativamente el tiempo que usa un asistente social en proveer los servicios.

Detalles de recomendaciones

Los detalles de recomendaciones son mostrados proporcionando al asistente social antecedentes adicionales sobre actividades propuestas.

Las actividades pueden ser pagadas por la agencia pero administradas por proveedores externos (por ejemplo: terapia física, asesoramiento). Las actividades son programadas para ayudar al cliente a mejorar su salud o integrarse de mejor manera con la sociedad (por ejemplo: unirse a un equipo de basketball). IBM Cúram Outcome Management soporta la administración de servicios dentro de la agencia, la referencia de servicios a proveedores externos y el seguimiento de actividades no obligatorias pero recomendadas.

IBM Cúram Outcome Management es una oferta altamente configurable, que proporciona a las organizaciones la capacidad de ejecutar múltiples tipos de evaluaciones y planes de resultado.

Evaluación de resultado – Seguimiento del progreso del cliente

Para muchas agencias, la evaluación y revisión consiste en escribir extensas narraciones del caso y otros documentos, restando tiempo al servicio de los clientes para ejecutar exitosamente un plan de resultado y alcanzar soluciones positivas. Es importante controlar y evaluar regularmente el progreso de un cliente. Al comunicarse regularmente con el cliente, un asistente social puede no sólo identificar el progreso sino también identificar si las actividades esbozadas en el plan actual están abordando adecuadamente las necesidades del cliente y luego realizar los ajustes necesarios.

IBM Cúram Outcome Management ofrece diversas características para apoyar al asistente social en el control del progreso:

- Las revisiones son programadas y ejecutadas para identificar si las circunstancias de los clientes han mejorado
- El progreso es seguido según las actividades, metas y objetivos
- Los resultados de las revisiones del plan de resultado son registrados y seguidos
- Los informes son generados y contienen el detalle de las evaluaciones y el plan de resultado para usarlos como referencia en las reuniones con el cliente o procedimientos en la corte

Implementación de gestión de resultado

IBM Cúram Outcome Management es una oferta altamente configurable, que proporciona a las organizaciones la capacidad de ejecutar múltiples tipos de evaluaciones y planes de resultado. Cúram for Outcome Management combina mejores prácticas de metodologías de evaluación preembaradas con una aplicación de evaluación configurable.

Los clientes tienen opciones al implementar IBM Cúram Outcome Management:

- Implementar la solución IBM Cúram y utilizarla como la base para desarrollar sus propias evaluaciones
- Implementar la solución IBM Cúram con contenido innovador incluido:
 - Toma de decisiones estructuradas con base en la investigación® Evaluaciones creadas por el Centro de Investigación Infantil
 - Mejor práctica emergente basada en la evaluación de autosuficiencia de regreso-al-trabajo

IBM Cúram Outcome Management está diseñado para operar como una oferta implementada por separado o con entrada desde sistemas proveedores ya existentes o externos. La información es visualizada gráficamente permitiendo a los asistentes sociales hacer el seguimiento del progreso y resolver asuntos a través de un ambiente estructurado. La gestión de resultado es el primer paso crucial para aquellas organizaciones que buscan salvar la brecha entre la planeación política y la entrega del programa. Al reducir los procesos manuales y proporcionar a los asistentes sociales una estructura para el desarrollo y seguimiento de los resultados del cliente, las organizaciones tienen la posibilidad de seguir el progreso del cliente y controlar el éxito del programa.

Al desarrollar IBM Cúram Outcome Management como un componente basado en arquitectura orientada al servicio (SOA por sus siglas en inglés) separado independiente, es posible envolver IBM Cúram Outcome Management alrededor de sistemas existentes para proporcionar a los asistentes sociales, proveedores y supervisores nuevas perspectivas en las operaciones tradicionales.

La solución IBM Cúram puede ser implementada para abordar las necesidades de una sola agencia que desea abandonar los procesos de evaluación basados en papel o ser implementada a lo largo de la empresa para soportar virtualmente todas las agencias con requerimientos de evaluaciones y planeaciones, proporcionando una única plataforma para mejorar en gran medida la capacidad de los asistentes sociales de servir efectivamente a los clientes.

Resumen

IBM Cúram Outcome Management cambia el proceso de entrega de servicio. Al enfocarse en lograr resultados sustentables para los clientes, IBM proporciona una aplicación para soportar la colaboración entre las agencias como así también con los proveedores externos. IBM Cúram Outcome Management ayuda a las agencias a evaluar las necesidades del cliente, desarrollar las metas del cliente, hacer un seguimiento del progreso del cliente y analizar la efectividad de los servicios ordenados. La solución IBM Cúram cambia el enfoque de lograr una inscripción eficiente a servicios gubernamentales para proveer un enfoque estructurado y colaborativo que logre acercar a los servicios gubernamentales.

Beneficios clave:

- **Enfoque holístico hacia el cliente y la familia**
Ofrece una visión holística del cliente a través de una evaluación integrada, establecimiento de metas y planeación, ejecución y control integrados de entrega de servicio.
- **Mejores prácticas orientadas hacia el resultado y soporte de decisión**
Soporta la toma de decisión efectiva por parte del asistente social a través de la evaluación dinámica y el marco de trabajo de toma de decisión que proporciona: captura de información inteligente y evaluación del cliente; recomendaciones basadas en reglas orientadas hacia la evaluación para planes de servicio y métricas clave del cliente y control del progreso de meta(s) del cliente.

- **Soporte de equipo multidisciplinario**
Permite la colaboración y coordinación de virtualmente todas las partes interesadas involucradas con el cliente y la familia para una planeación en equipo y toma de decisión efectivas.
- **Gestión de proveedor y gestión financiera integradas**
Selección y programación de servicios fáciles de usar; sólida gestión de registro de servicio e información del proveedor; administración de información de contrato y licencia y procesos de pago a proveedores y facturación automatizados, exactos y puntuales.
- **Gestión de caso integrado, completo, colaborativo y con gran seguridad**
Proporciona a los asistentes sociales la posibilidad de ver y gestionar información del caso, actividades, documentación y comunicaciones de acuerdo a su rol. Permite a los trabajadores colaborar entre líneas de las agencias, proveedores y juzgados.

Beneficios técnicos:

- **Experiencia de usuario mejorada**
Proporciona soporte para roles de usuario configurables, amplio y flexible soporte para procesos comerciales y un enfoque hacia la facilidad de uso.
- **Servicios integrados de elegibilidad**
Automatiza la determinación de elegibilidad y mejora la eficiencia, consistencia y exactitud de dicho proceso.
- **Reportes y análisis incorporados para la gestión de desempeño**
Soporta el control de desempeño operativo y de programa, así como su mejora continua.
- **Tecnología de flujo de trabajo para la automatización de procesos de negocio y su configuración**
Proporciona la posibilidad de configurar y automatizar el flujo de trabajo comercial para mejorar la eficiencia, efectividad, consistencia y exactitud.

Para obtener más información

Para conocer más acerca de IBM Cúram, por favor contacte a su representante de IBM o visite: www.ibm.com

Para conocer más acerca de todas las soluciones IBM Smarter Cities visite: www.ibm.com/smartercities



© Copyright IBM Corporation 2012

IBM Corporation
Software Group
Route 100
Somers, NY 10589
USA

Producido en Estados Unidos de América
julio de 2012

IBM, el logotipo de IBM y www.ibm.com son marcas comerciales de International Business Machines Corporation en los Estados Unidos, en otros países o ambos. Si éstos u otros términos con marca comercial IBM aparecen por primera vez en esta información con un símbolo de marca comercial (® o ™), estos símbolos indican marcas comerciales registradas o conforme al derecho común de Estados Unidos de propiedad de IBM en el momento de la publicación de esta información. Dichas marcas comerciales también pueden ser marcas comerciales registradas o marcas comerciales conforme al derecho común en otros países. Otros nombres de productos, empresas o servicios pueden ser marcas comerciales o marcas de servicios de terceros. Una lista actual de marcas comerciales de IBM esta disponible en "Copyright and trademark information" en: www.ibm.com/legal/copytrade.shtml

El contenido de este documento (incluido moneda O referencias a precios que excluyen impuestos aplicables) entra en vigencia desde la fecha inicial de publicación y puede ser modificado por IBM en cualquier momento. No todas las ofertas están disponibles en todos los países en los que opera IBM.

Los datos de desempeño discutidos aquí son presentados como derivados bajo condiciones de operación específicas. Los resultados reales pueden variar. LA INFORMACIÓN EN ESTE DOCUMENTO ES PROPORCIONADA "TAL CUAL" SIN NINGUNA GARANTÍA, EXPRESA O IMPLÍCITA, INCLUIDO SIN GARANTÍAS DE COMERCIALIZACIÓN, APTITUD PARA UN PROPÓSITO DETERMINADO Y CUALQUIER GARANTÍA O CONDICIÓN DE INCUMPLIMIENTO. Los productos IBM están garantizados según los términos y condiciones de los acuerdos bajo los cuales son proporcionados.



Por favor recicle