

NUEVA GENERACIÓN DE  
GENERACIÓN DE SERVICIOS MÓVILES  
PARA LA MEJORA DE LA SEGURIDAD  
Y CALIDAD DE VIDA.



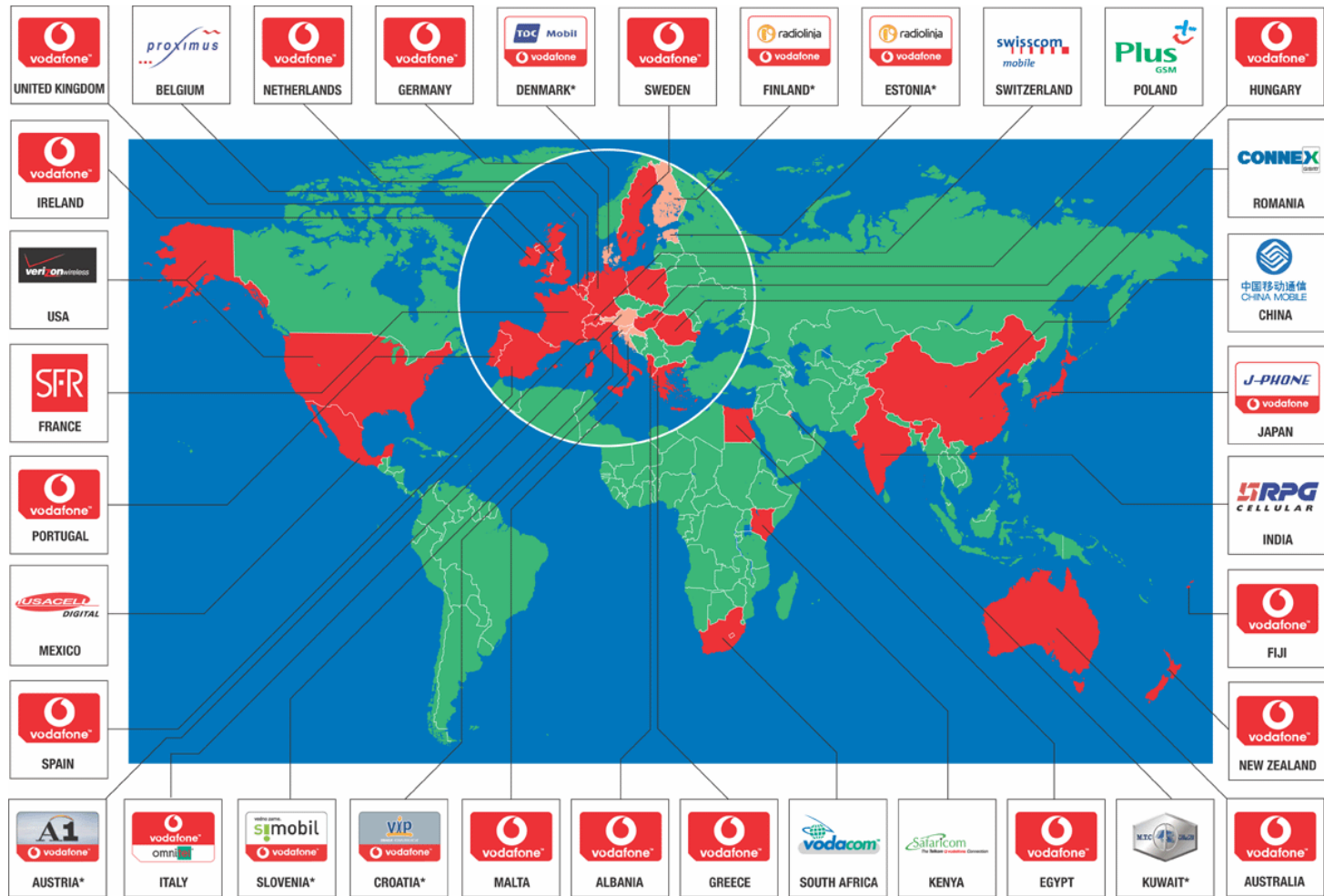
vodafone

## 1. Nuestra razón de ser.

Ser líder mundial en comunicaciones móviles enriqueciendo la vida de nuestros clientes, ayudando a individuos, negocios y comunidades a estar más conectados a un mundo móvil.



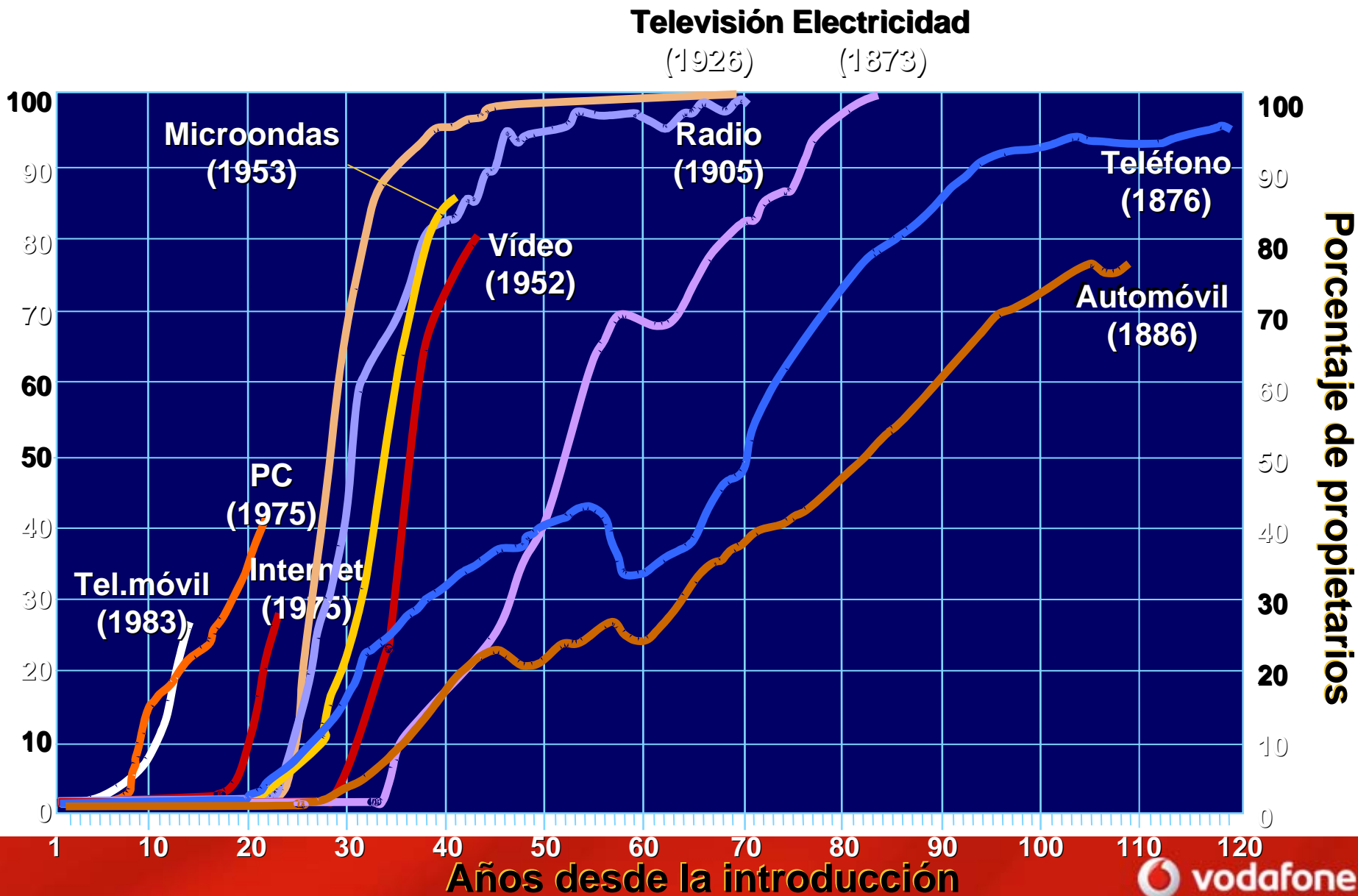
# Alcance y escala global. Operadores Vodafone en el mundo.



\* Vodafone Partner Network

# EL MERCADO DEL MÓVIL

## TASA DE ADOPCION DE TECNOLOGIAS



# Nuestros Compromisos Responsables

**CAMPOS MAGNETICOS**

**EFICIENCIA ENERGETICA**

**RECICLAJE DE DISPOSITIVOS**

**DESPERDICIOS TÓXICOS**

**PRODUCTOS Y SERVICIOS**

**MARKETING RESPONSABLE**

**COMPRAS ETICAS**

**DESARROLLO RESPONSABLE DE RED.**



# Compromiso con nuestros Clientes

- Vodafone es una empresa comprometida en mejorar la accesibilidad y usabilidad de sus servicios las personas mayores o con discapacidad. Uno de nuestros Objetivos estratégicos es ser una empresa responsable, y nos comprometemos en usar nuestros recursos haciendo una contribución positiva a la Sociedad.

- Vodafone esta impulsando la guía de buenas practicas en la industria de las telecomunicaciones móviles para el acceso a los servicios de los discapacitados y personas mayores. Para nosotros es un deber aconsejar y ayudar a la industria de los teléfonos móviles para conseguir que sus productos y servicios cada vez, sean más accesible para nuestros clientes

- Hemos identificado los principales grupos que necesitan un mayor apoyo por nuestra parte para que tengan un posibilidad real de elección en sus comunicaciones móviles.

- **Personas Mayores.**

- Personas ciegas o con discapacidad visual.

- Personas con problemas cognitivos y/o de aprendizaje.

- Personas con movilidad reducida o destreza manual limitada.

- Personas sordas o con discapacidad auditiva

# INTEGRACIÓN Y NUEVAS TECNOLOGÍAS

Las nuevas tecnologías son un eje central en la comunicación de la “Sociedad Informacional” ya que se proyectan en todos los ámbitos de la vida cotidiana.



# Argumentos éticos: como mantener la independencia y la calidad de vida

## Argumentos sociales

- La población esta envejeciendo paulatinamente (A partir del 2021 se estima que la mitad de la población adulta en España tendrá más de 50 años, 20% en USA y 25% in Japón tendrán más de 65)

Edad	% de limitaciones funcionales	% limitaciones severas funcionales
75+	72.5	41
70 -74	53.3	22
65 -69	45.4	18.5
55 - 64	34.2	12
45 - 54	23.0	6
35 - 44	13.4	3
25 - 34	7.5	2
15 - 24	5.3	1

The National Institute on Disability and Rehabilitation research, National Health Survey  
1985

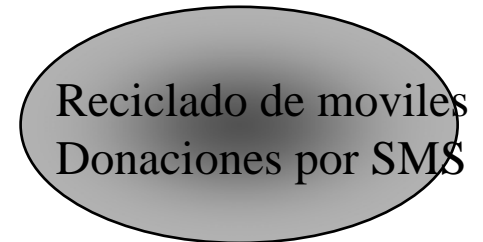
*La discapacidad frecuentemente es sólo una cuestión de tiempo*

# Los productos sociales:

## Accesibilidad



## Medio-ambiente



Mobile  
Propositions

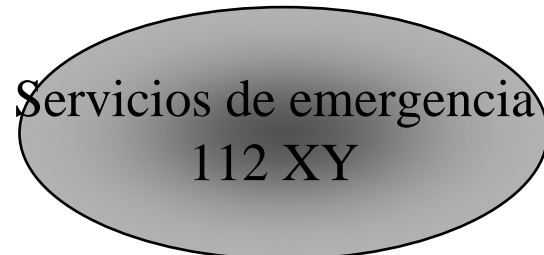
## Salud



## Educación



## Seguridad





Uno de los objetivos estratégicos de **Vodafone** es ser una empresa responsable, y nos comprometemos a usar nuestros recursos haciendo una contribución positiva a la Sociedad. **Vodafone** es una Compañía comprometida en mejorar la accesibilidad y usabilidad de sus servicios a las personas mayores o con discapacidad.

En esta línea **Vodafone** ha desarrollado una serie de productos especiales con el fin de ayudar a los colectivos más vulnerables. Entre todos estos productos cabe destacar:

- Blackberry Accesible para personas sordas.
- T-Loop, orientado también a las personas con discapacidad auditiva y que usen audífono.
- Mobile Accessibility: ayuda a los colectivos con discapacidad visual.
- Medical Guard, un producto que permite controlar el estado de las personas con diabetes.
- Vodafone SMS Solidario.



Vodafone España, S.A.

Informe de  
Responsabilidad Corporativa  
2004-05

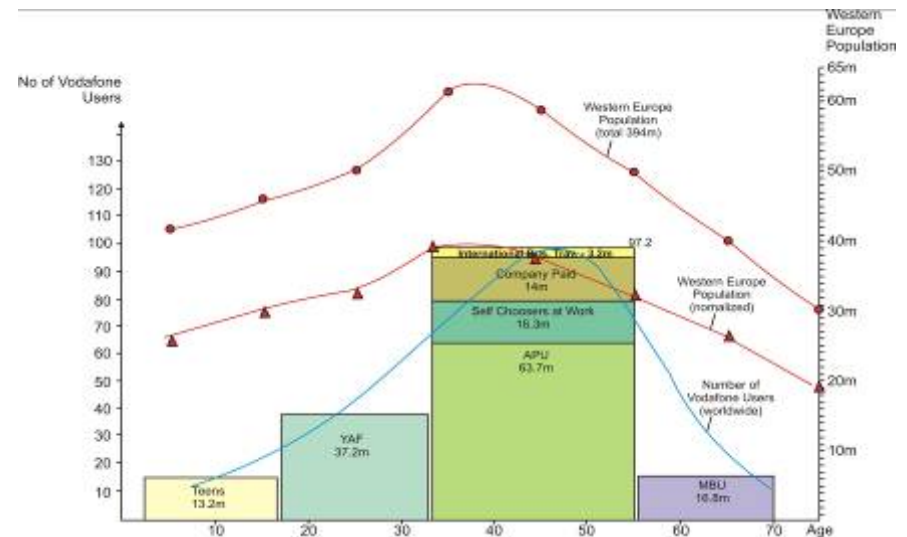
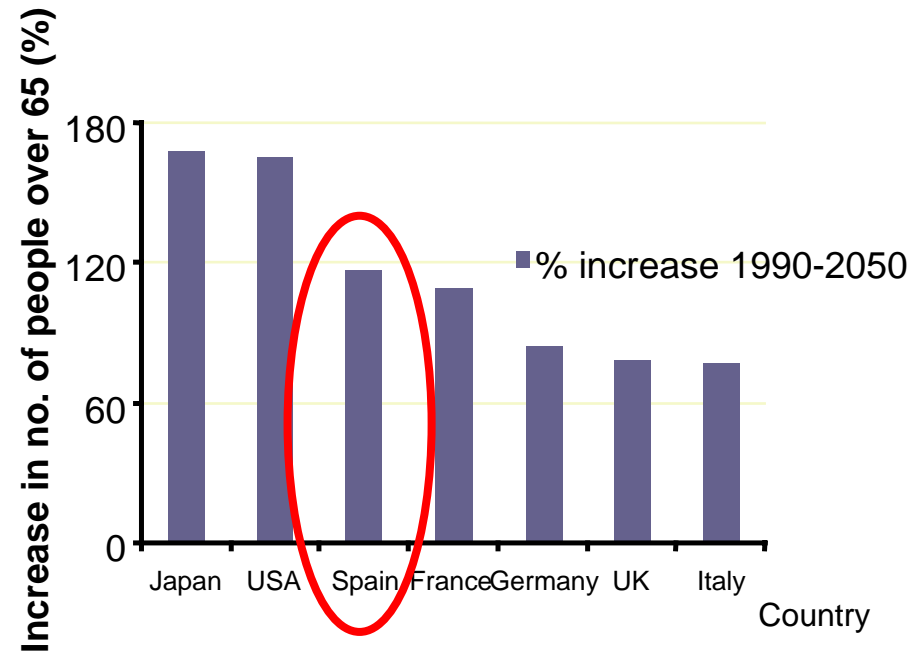


# Mercado

# Situación del mercado

- En España:
  - Casi 11M de personas mayores (+55). El mercado está creciendo.
  - Esperanza de vida al nacer: hombres 76 años y mujeres 83.
  - 9º país en envejecimiento poblacional. País más envejecido del mundo en el 2050.
  - El 43% de su población será mayor de 60 años. Segmento a tener en cuenta
- Capacidad de gasto 50.000 MM €

Over 50s are the only growing demographic group in multiple markets




# Sus características especiales hacían necesario buscar una nueva propuesta


Estudios de mercado durante más de un año han mostrado sus necesidades concretas en el uso del móvil

The APU customer


María tiene 42 años está casada, es dinámica, divertida y responsable




Disfruta pasando tiempo con sus hijos




Recepcionista




Cuidar de su familia es su primera prioridad




Le encanta ver "Aquí no hay quién viva" y leer la revista "Hola"



Intenta mantenerse en forma y le gusta salir con las amigas



Disfruta con la familia, organizando actividades y planes junto a ellos



- ✓ Utilizan el móvil para mantener el contacto con su familia
- ✓ Su uso es para llamadas, y están "aprendiendo" a mandar mensajes
- ✓ No dominan la tecnología, y suelen "perdersé" en los menús
- ✓ No sacan partido de las funcionalidades, ya que no las conocen
- ✓ La pantalla es un océano de números y símbolos que no pueden controlar
- ✓ A veces sienten inseguridad con el terminal, en sitios públicos no controlan el timbre, y en el bolso a veces "se llama sólo"

# Hemos trabajado en la definición de una propuesta específica para este colectivo

## Conociendo el segmento

Usan el móvil preferentemente para llamadas funcionales cuando están fuera de casa

Tiene un menor gasto relativo en móvil que otros segmentos

- 19% menor que los jóvenes

Presentan la renta per cápita más alta de todos los segmentos

- 27% superior a la media

Usan los servicios más básicos

- sólo el 45% usa SMS

## Cuantificando su potencial

Segmento de clientes más grande 11 MM en España ( de + 55 años)

## Seleccionando la propuesta

Seleccionar las especificaciones funcionales del teléfono .

Definir la oferta completa del Servicio SV .

# Contribuyendo a la mejora de la Salud.



# LA SALUD Y LAS TIC

- La proporción de personas clasificadas como mayores pasará del 20% actual al 28% en el 2005 y al 40% en el 2050.
- Las enfermedades crónicas representarán más del 60% de las enfermedades en el 2020.
- Por otra parte las personas tienen cada vez más educación y desean permanecer independientes.
- Los medios tecnológicos en especial los relacionados con la movilidad parecen ser los más adecuados para favorecer en envejecimiento saludable.
- Desde el punto de vista de un operador de telecomunicaciones móviles las aportaciones a la vejez saludable de las TIC puede ser decisiva.

# LA SALUD Y LAS TIC

- Existe una tendencia creciente de mejorar los modelos asistenciales para las personas Mayores con procedimientos que les facilite la mejora de calidad de vida.
- Hasta ahora se están desarrollando por caminos paralelos modelos de Teleasistencia (social) y Telemedicina (salud).
- El hecho de que la UE en su conjunto no tenga una política común en salud y asistencia social hace más difícil un tratamiento global con una atención sociosanitaria integrada.

# Nuevos Cuidados Sanitarios

Soluciones para las Necesidades de Nuevos Cuidados  
Sanitarios: Cambio de Paradigma

Desde...

A...

Paciente



**Usuario**

Gestión de la enfermedad



**Gestión de la Salud**

Tratamiento



**Mejora**

Sumisión del Paciente



**Información del Paciente**



**vodafone**





- Tiene como misión apoyar a la investigación biomédica que busca las causas del Alzheimer y otras demencias y procurar la mejor calidad de vida para el enfermo y su familia cuidadora. AFAL dedica sus esfuerzos a la INFORMACIÓN, FORMACIÓN, ASESORAMIENTO Y APOYO a los familiares y a las personas próximas a los enfermos, así como a la REPRESENTACIÓN del colectivo de afectados por el Alzheimer u otras demencias.



# Propuesta Vodafone

## Beneficio para los clientes:

- Innovador servicio en el concepto y en la orientación a este segmento usando las comunicaciones móviles.
- Desarrollo del uso, la adopción y la penetración de servicios específicos para cubrir las necesidades de este segmento.
- Seleccionar un dispositivo que proporcione seguridad y permita a los Mayores estar permanentemente en contacto con sus familiares y amigos, ayuda para acceder y manejar todas sus necesidades, siempre que lo necesiten.



# Ventajas de la TAM (Teleasistencia Móvil)

- Permite a la persona tener *conexión permanente* (dentro y fuera del domicilio) con las Centrales de Atención de Alarmas.
- *Cobertura* en cualquier ubicación con acceso a la telefonía móvil.
- *Localización* por sistema GPS/LBS.
- *Apoyo inmediato* a través de la telefonía móvil.
- *Movilización de los Recursos* del usuario, de su entorno y de los servicios sociales.
- *Facilidad de uso y sensibilidad* al estado del mayor (sensores de temperatura, de movimiento e inactividad y de detección de caídas).
- *Economicidad* de la integración de servicios

# Escenario TAM 2ªG Calidad Salud Medidas Preventivas



Mantenerse en forma



+50

Parámetros  
Auto-control



Dieta Saludable

“Presión” al  
Auto-Control

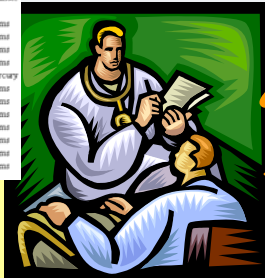
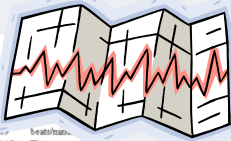
CENTRAL DE SERVICIOS  
**Alares®**

Acceso a la  
información

Familia  
Aseguradora

Auto-check

Start Date	Resident Location	Parameter
1 23-12-05 14:14:00	RES01 - Maguel Alborg Domiguez	Weight
2 23-12-05 15:17:00	RES01 - Maguel Alborg Domiguez	Systolic pressure
3 23-12-05 18:52:00	RES01 - Maguel Alborg Domiguez	Diastolic pressure
4 23-12-05 18:52:00	RES01 - Maguel Alborg Domiguez	Heart Rate
5 23-12-05 18:52:00	RES01 - Maguel Alborg Domiguez	Systolic pressure
6 24-12-05 12:45:00	RES01 - Maguel Alborg Domiguez	Diastolic pressure
7 24-12-05 12:47:00	RES01 - Maguel Alborg Domiguez	Heart Rate
8 24-12-05 12:49:00	RES01 - Maguel Alborg Domiguez	Systolic pressure
9 24-12-05 12:59:00	RES01 - Maguel Alborg Domiguez	Weight
10 24-12-05 13:01:00	RES01 - Maguel Alborg Domiguez	Weight
11 24-12-05 13:04:00	RES01 - Maguel Alborg Domiguez	Weight
12 24-12-05 13:06:00	RES01 - Maguel Alborg Domiguez	Weight
13 24-12-05 13:10:00	RES01 - Maguel Alborg Domiguez	Blood Pressure
14 24-12-05 13:12:00	RES01 - Maguel Alborg Domiguez	Weight
15 24-12-05 13:15:00	RES01 - Maguel Alborg Domiguez	Weight
16 24-12-05 13:17:00	RES01 - Maguel Alborg Domiguez	Weight
17 24-12-05 13:18:00	RES01 - Maguel Alborg Domiguez	Weight
18 24-12-05 13:21:00	RES01 - Maguel Alborg Domiguez	Weight
19 24-12-05 13:31:00	RES01 - Maguel Alborg Domiguez	Weight
20 24-12-05 13:32:00	RES01 - Maguel Alborg Domiguez	Weight
21 24-12-05 00:00:00	RES01 - Maguel Alborg Domiguez	Diastolic pressure
22 24-12-05 00:00:00	RES01 - Maguel Alborg Domiguez	Heart Rate



Compartir  
Información con  
Cuidadores (auto  
recogida de datos)

## Objetivos del servicio

- Impulsar el cambio del concepto de comunicaciones tradicional (De fijo a Móvil)
- Facilitar la Movilidad en relación a su experiencia vital y seguridad (familia)
- Crear un número específico y dedicado al Servicio.
- Percepción de seguridad en cualquier momento y lugar (Para si mismo, familia, cuidadores, amigos, etc)
- Ayudar a mejorar la calidad de vida de las Personas Mayores.
- Creación de canal de noticias SMS/Voz para los Mayores y familiares.

# Servicio Teléfono “Siempre Contigo”

*“Su seguridad y Su tranquilidad”*



## PERSPECTIVA NACIONAL DEL SAD

SAD: Relación países europeos/ España. Datos 1995/2000

<b>PAISES</b>	<b>SERVICIOS DOMICILIARIOS (en %)</b>
FRANCIA	11
HOLANDA	21
GRAN BRETAÑA	9
DINAMARCA	31
ESPAÑA	3.05

## BIBLIOGRAFÍA

- ✓ LOS SERVICIOS DE AYUDA A DOMICILIO. Planificación y gestión de casos. Manual de formación para auxiliares. AA VV. Editorial médica PANAMERICANA 2003
- ✓ “Servicios sociales para personas mayores en España”GACETA DE LA SEGG: Sociedad Española de geriatría y gerontología. Año 3 numero 10 pag 10
- ✓ DATOS BÁSICOS SOBRE SERVICIOS SOCIALES PARA PERSONAS MAYORES EN ESPAÑA. ENERO 2001 EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES DE SERVICIO 1999-2001. Sancho Castiello, Mayte y De la Pezuela Pintó, Mercedes.
- ✓ Observatorio de Personas Mayores. IMSERSO. ALBOMA 2000 .
- ✓ EVOLUCIÓN Y EXTENSIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO EN ESPAÑA. AA VV MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES. 1998

# COMICS



# Gracias por su atención

Más información en:

<http://www.vodafone.es/Accesible>  
[jose-manuel.azorin-albinana@vodafone.com](mailto:jose-manuel.azorin-albinana@vodafone.com)



**vodafone**