

Velneo acerca la humanización al *software* de residencias geriátricas



España envejece a gran velocidad y las residencias de mayores afrontan el reto de adaptarse a una población cada vez más numerosa y diversa. En este escenario, la digitalización ya no solo persigue eficiencia interna, sino también busca mejorar la experiencia de residentes y familias.

Las herramientas tecnológicas ya son una realidad en la mayoría de las organizaciones y empresas, donde los ERP, CRM y otros acrónimos forman parte de la cotidianidad para garantizar una mayor eficiencia, lograr ahorros de costes y aumentar la competitividad. Sin embargo, estos conceptos no deben hacer olvidar al usuario final, que es el cliente, quien debe percibir, comprender y sentir un mayor beneficio en el servicio prestado. De esta forma, se cambia el discurso que evoluciona desde qué sistemas utilizan las residencias a para quién trabajan en realidad.

El concepto de humanización está abriéndose espacio en los diferentes sectores, tanto productivos como sociales. De hecho, la tendencia actual se está decantando por una innovación que ponga en el centro el mayor beneficio para las personas, ya sea a través de cuestiones tangibles o intangibles. Por ello, desde Velneo apuestan por un software para residencias geriátricas que va más allá de un ERP que permita integrar facturación, contabilidad o remesas de recibos. *“En Velneo confiamos en que nuestro software sea capaz de ‘transmitir’ sensaciones a los usuarios finales que son, en definitiva, quienes deben recoger -y disfrutar- los beneficios de esta tecnología humanizada”, aseguran desde la compañía gallega.*

De este modo, la tecnología deja de concebirse como un simple conjunto de herramientas para la gestión interna y pasa a entenderse como un vehículo para fortalecer la relación entre la organización y las personas a las que presta servicio. La humanización tecnológica, lejos de ser una tendencia pasajera, se configura como un elemento estratégico que puede marcar la diferencia en la percepción de calidad, confianza y cercanía en sectores donde el trato personal es esencial.

Necesidades tecnológicas de una residencia geriátrica

España continúa en su camino hacia una sociedad cada vez más envejecida. Casi 10 millones de personas de 65 años o más residen actualmente en el país, representando el 20,4 % de la población total, según informan desde el Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC). En este marco, un informe elaborado por la Asociación de Directoras y Gerentes de Servicios Sociales afirma que desde 2020 a 2025 han aumentado en 23.075 las plazas residenciales. De hecho, en torno a 340.000 personas viven en centros residenciales de mayores, lo que supone un aumento del 15,9 % y una ocupación del 82,4 % de las plazas existentes. En un mercado que se encuentra en constante crecimiento motivado por el envejecimiento poblacional, el foco en las personas se instaura como una demanda necesaria.

Partiendo de este contexto, desde la compañía marcan un punto de inflexión con herramientas pensadas en los usuarios finales que son las familias que esperan a diario información actualizada sobre sus seres queridos. Y, ya que no hay dos personas iguales, especialmente en relación a las de avanzada edad, las soluciones que proponen monitorizan y comparten a tiempo real con las familias cuestiones como la comida, las medicaciones que toman, el nivel de las constantes vitales, las horas de sueño o cómo ha ido su evolución diaria. Así, tendrán a su disposición un tablero completo informativo siempre actualizado.

“No se trata de poner sobre la mesa un compendio de datos de nuestros seres queridos tres veces al día, información que en oca-

“En Velneo confiamos en que nuestro software sea capaz de ‘transmitir’ sensaciones a los usuarios finales”

siones los familiares quizás no podrán procesar. Sino que pueda haber una plataforma de comunicación entre centro y familia completamente personalizada, con alertas cuando algunos valores -por exceso o por defecto- se salgan de esa franja”, confirman. El objetivo, subrayan, no es saturar de información, sino facilitar una comunicación útil, comprensible y adaptada a cada situación concreta, reforzando de esta manera el vínculo entre el centro y el entorno familiar.

El foco en la prevención

La cohabitación silenciosa de la tecnología con los residentes permite diseñar sistemas inteligentes basados en una monitorización proactiva. No se espera a que ocurra un incidente para actuar, sino que el propio sistema trabaja de forma anticipatoria, identificando patrones, desviaciones y señales de alerta antes de que se materialicen en un problema de salud o en una situación de riesgo. Es decir, los residentes estarán monitorizados durante todas las horas del día, permitiendo acceder a soluciones más efectivas en menos tiempo.

Mediante el análisis continuo de los datos recogidos -como cambios en la movilidad, en los hábitos de sueño o en la frecuencia de determinadas actividades-, los profesionales de los centros geriátricos pueden adelantarse a distintos posibles escenarios y ganar un tiempo vital para poner en marcha la solución más óptima. Esta capacidad de previsión no solo mejora la seguridad y la calidad asistencial, sino que también refuerza la autonomía del residente y la tranquilidad de las familias, constituyendo un claro ejemplo de medicina preventiva real aplicada al ámbito sociosanitario.

En este contexto, desde Velneo recuerdan que la incorporación de herramientas digitales en los centros de mayores no persigue deshumanizar la atención, sino reforzarla con información objetiva y en tiempo real que ayude a cuidar mejor y a potenciar la personalización. La tecnología actúa como un soporte silencioso que potencia la labor de los profesionales, facilitando intervenciones más personalizadas, pero siempre entendida como un complemento al acompañamiento cercano y al vínculo humano que define la calidad asistencial. *“Como empresa tecnológica, somos plenamente conscientes que la digitalización de los centros de mayores nunca jamás podrá sustituir el contacto humano y cálido de los profesionales. No se va a sustituir un algoritmo por una caricia, un abrazo. Sino que lo que se busca es que dicho algoritmo garantice la mayor tasa de bienestar para el residente, personalizando la vejez en lugar de estandarizarla”, concluyen desde Velneo. ▀*