



Informatica™



Atendendo aos desassistidos:

2-1-1 San Diego constrói redes de cuidado com a Informatica

"O impacto que estamos causando com a Informatica e a Salesforce é profundo. Conseguimos direcionar mais os clientes para os recursos certos porque temos mais informações antecipadamente."

Peter Battistel
CTO
2-1-1 San Diego



Metas

Fornecer aos clientes acesso mais rápido aos serviços sociais que precisam.

Melhorar a eficiência da chamada telefônica ao interagir com os clientes.

Aumentar a visibilidade para parceiros ao fornecer serviços comunitários.

Solução:

Estabelecer um Community Information Exchange (CIE) para serviços comunitários abrangentes.

Agregar dados do Salesforce para maior eficiência.

Usar os Intelligent Cloud Services da Informatica para uma entrega rápida de serviços.

Resultados

Melhora os resultados dos serviços para mais de 100.000 pessoas, com potencial para crescer além de 1 milhão.

Permite o rastreamento de resultados e a melhor coordenação entre as agências.

Reduz o tempo médio de chamadas e o custo para atender cada pessoa.

Requisitos de negócios:

- Ingerir dados de 1.200 parceiros diferentes em uma variedade de formatos
- Criar um único registro valioso para cada usuário do serviço e parceiro

Sobre o 2-1-1 San Diego

O 2-1-1 San Diego é um centro de recursos e informações que conecta pessoas com serviços comunitários, de saúde e de desastres por meio de um serviço telefônico confidencial 24 horas por dia, 7 dias por semana, isento de estígmas e com banco de dados on-line pesquisável.

Todo mundo conhece o serviço de emergência 9-1-1 dos Estados Unidos, mas um recurso menos conhecido vem ganhando força há quase duas décadas. Em 2000, a Federal Communications Commission (FCC) reservou o 2-1-1 como um código de discagem universal para informações e serviços de referência à comunidade. Desde então, organizações 2-1-1 surgiram em todos os 50 estados, ajudando indivíduos e famílias a se conectar com os recursos mais apropriados e mais próximos em sua comunidade para obter a assistência de que necessitam.

Como muitas comunidades nos EUA, San Diego oferece uma variedade de serviços sociais, mas pode ser difícil, intimidador e estigmatizante para muitas pessoas usá-la com sucesso. O 2-1-1 San Diego responde a mais de 600.000 chamadas confidenciais por ano, ajudando um condado com uma grande população militar e 3,3 milhões de residentes permanentes a usar mais de 6.000 programas de saúde e serviços humanitários.

Depois de explicar suas necessidades, os usuários são encaminhados a uma ou mais das aproximadamente 1.200 agências e parceiros afiliados, incluindo o Courage to Call, um programa de suporte de peer-to-peer administrado por veteranos de guerra. Se houver barreiras de idioma ou o usuário tiver dificuldade em fornecer as informações necessárias, a assistência é fornecida — ajudando as pessoas a encontrar comida, abrigo, assistência de serviços públicos, aconselhamento ou serviços de saúde.

Até recentemente, o 2-1-1 San Diego compartilhava pouquíssima informação com os parceiros. As pessoas tinham que repetir suas informações e detalhes do caso a cada chamada, o que era demorado e afetava negativamente a experiência dos usuários. Ficou evidente que com tantas pessoas contando com diferentes serviços, era importante entender qual agência estava atendendo a cada indivíduo — e conectar os registros dos parceiros — para fazer as recomendações certas. A organização também não tinha visibilidade dos resultados e da eficácia — uma vez encaminhado, não havia como saber se o usuário havia encontrado a ajuda que precisava.

Infelizmente, esse é o caso de muitos serviços 2-1-1 em todo o país. Peter Battistel, Chief Technology Officer (CTO) no 2-1-1 San Diego, explica: "Muitas vezes, os serviços sociais não são tão conectados ou eficientes quanto deveriam ser. Recebemos muitos usuários repetidos e várias agências atendem os mesmos indivíduos. Em San Diego, vimos que a comunidade ansiava por uma maneira de consolidar as informações do usuário e do provedor de serviços em um só lugar."

Criação de um registro compartilhável

Após receber financiamento da Veterans Transportation and Community Living Initiative, Molina Healthcare e a Alliance Healthcare Foundation, além de usar financiamento interno significativo, o 2-1-1 San Diego decidiu reconstruir seu Community Information Exchange (CIE). Isso criou uma visão única e confiável de parceiros e agências em todo o país. Esse sistema fornece dados úteis por meio de avaliações abrangentes, uma ferramenta de classificação de riscos, planejamento de casos comunitários e melhores conexões com serviços que abordam os determinantes sociais de saúde. Se os usuários optarem pelo CIE, seu registro — junto com seu histórico de chamadas para o 2-1-1 e eventos ao longo da vida — poderá ser compartilhado com segurança entre as organizações parceiras.



"A Informatica e a Salesforce nos proporcionaram um meio de conectar nossos parceiros no condado de San Diego com dados confiáveis, possibilitando melhores resultados para mais de um milhão de cidadãos."

Peter Battistel
CTO
2-1-1 San Diego

Com um número tão grande de parceiros em toda a comunidade, o 2-1-1 San Diego deve ingerir uma grande variedade de dados de diversas fontes, incluindo planilhas e sistemas internos de Customer Relationship Management (CRM). Para que o CIE fosse uma opção viável que os parceiros gostariam de adotar, a organização precisava complementar sua plataforma de CRM da Salesforce com integração de dados em nuvem e Master Data Management (MDM) para garantir dados confiáveis e acessíveis. O 2-1-1 San Diego precisava de integração em tempo real, conformidade com a HIPAA e outras regulamentações para proteger informações confidenciais, além de uma solução que fosse fácil de dimensionar e manter.

"Passamos por uma sessão de projeto e planejamento com a Salesforce e ficou evidente que precisávamos de um middleware para atingir nossas metas", disse Battistel. "Nossos consultores da Salesforce relacionaram um conjunto muito claro de requisitos para integração de dados em nuvem e MDM, e a Informatica preencheu todos eles. Não posso dizer o mesmo de outras soluções que consideramos."

Trabalhando com o Professional Services da Informatica, a organização utilizou o Informatica Intelligent Cloud Services para trazer dados de várias agências para o Salesforce. O Cloud MDM Customer 360 da Informatica para Salesforce elimina registros duplicados, imprecisos e incompletos, fornecendo uma visão mais abrangente e precisa dos usuários e parceiros.

"A Informatica foi extremamente útil enquanto trabalhamos para melhorar nosso Community Information Exchange – oferecendo preços atrativos adequados à nossa organização sem fins lucrativos e treinando nosso engenheiro até que ele fosse completamente autossuficiente", declarou Battistel.

Fornecimento de cuidados antecipados

Apenas sete meses após o lançamento do CIE, o 2-1-1 San Diego ultrapassou 100.000 pessoas individualmente no banco de dados do CIE. Cerca de um terço delas optou pelo compartilhamento de informações dentro da rede do CIE. A organização está trabalhando para ajudar os usuários a entenderem que, com um registro compartilhado, eles podem evitar a experiência possivelmente traumatizante ou humilhante de ter que contar sua história repetidas vezes, e que os provedores podem fazer recomendações antecipadas de serviços e cuidados que melhorarão suas vidas. Por exemplo, trocando dados com parceiros em tempo real durante uma ligação, o 2-1-1 San Diego está ajudando veteranos e outros usuários a solicitar transporte sob demanda, o que geralmente é preciso para que eles accessem outros serviços necessários.

"O impacto que estamos causando com a Informatica e a Salesforce é profundo", afirmou Battistel. "Os tempos de chamadas estão diminuindo e estamos recebendo menos chamadas repetidas de pessoas para o mesmo incidente. Conseguimos direcionar mais os clientes para os recursos certos porque temos mais informações antecipadamente e nossos parceiros podem ser mais proativos, pois sabem o que esperar quando lhes enviamos uma referência."



Conteúdo da solução:

- Intelligent Cloud Services da Informatica
- Cloud MDM Customer 360 da Informatica para Salesforce

Olhando mais profundamente os resultados

Com o CIE, o 2-1-1 San Diego está reunindo dados abrangentes sobre os indivíduos que atende, fornecendo insights mais profundos sobre as tendências da comunidade em grande escala, o que pode ajudar a orientar políticas e apoios, além de garantir que os recursos sejam usados onde são mais necessários. Os planejadores comunitários podem usar essas informações para enfrentar os desafios locais e apoiar mudanças, enquanto os provedores de serviços médicos e sociais podem criar subsídios para ajudar a financiar serviços adicionais. Munidos de contexto e históricos detalhados de casos, as agências podem tomar decisões informadas e conectar mais facilmente seus clientes a outros serviços médicos e sociais.

"Usando a Informatica para obter uma qualidade de dados integrada, podemos ver melhor as histórias maiores que nossos dados contam e trabalhar com nossos parceiros para criar comunidades mais felizes e saudáveis," ressaltou Battistel.

Derrubando barreiras ao acesso

Com dados confiáveis e seguros, o 2-1-1 San Diego está quebrando os silos de serviço, melhorando o acesso e reduzindo o custo para atender a cada usuário que faz uma chamada. Nos próximos anos, espera-se que o banco de dados do CIE cresça para 1,5 milhão de pessoas, ou aproximadamente 45% da população do condado.

"A Informatica e a Salesforce nos proporcionaram um meio de conectar nossos parceiros no condado de San Diego com dados confiáveis, possibilitando melhores resultados para mais de um milhão de pessoas," disse Battistel. "Por meio da integração e domínio dos nossos dados, conseguimos que os usuários accessem o recurso certo pela primeira vez e o nível de serviço que fornecemos aumente."