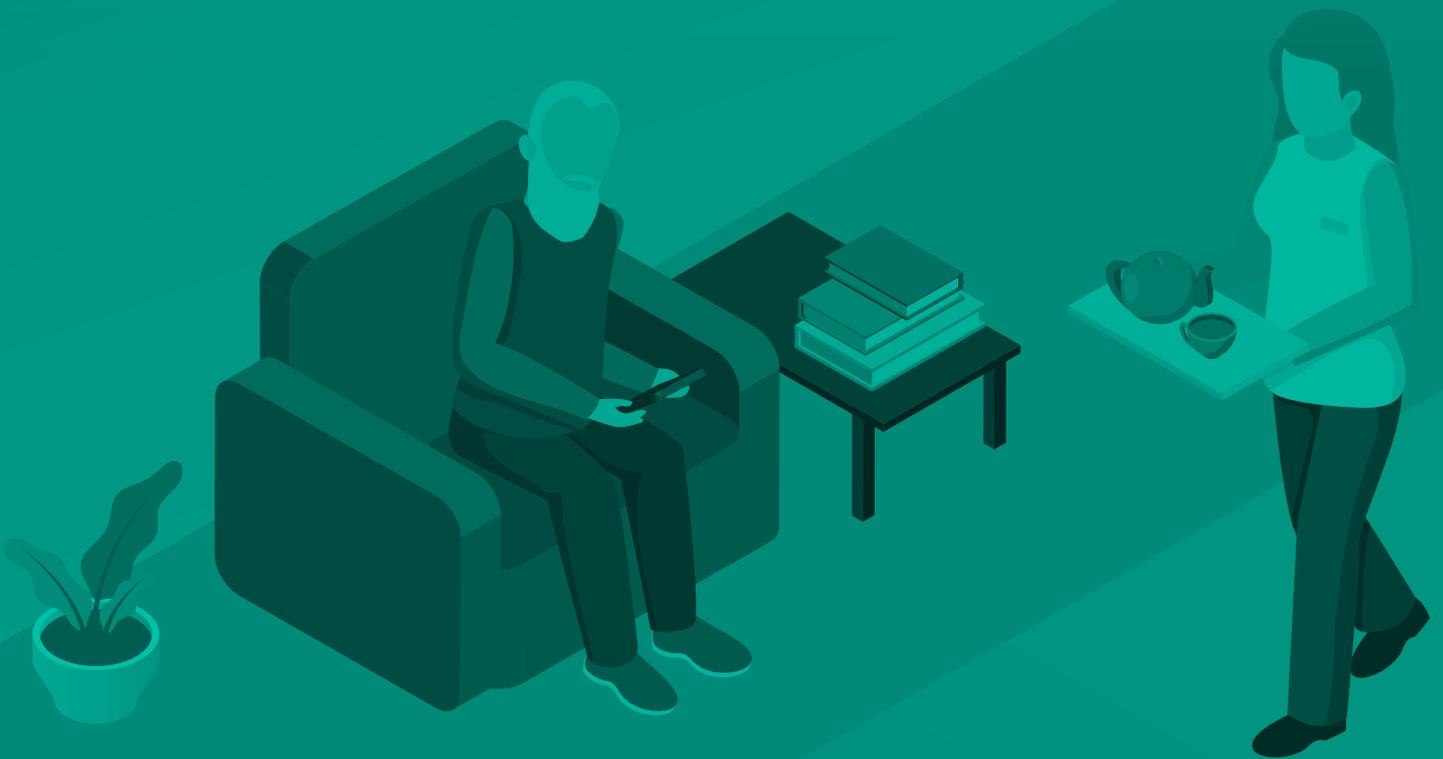


Soluciones WiFi seguras e innovadoras para sus establecimientos

RESIDENCIAS PARA MAYORES



¿POR QUÉ UNA GUÍA SOBRE EL WIFI EN LAS RESIDENCIAS?

En las residencias, las nuevas tecnologías permiten tanto reducir el aislamiento de los residentes como facilitar el trabajo de los trabajadores.

Videollamadas con las familias, telemedicina, sistemas de domotización la lista de innovaciones que mejoran el bienestar de los seniors a la vez que optimizan las condiciones de trabajo del personal es cada vez mayor.

Estas diferentes aplicaciones tienen algo en común: requieren un acceso a Internet eficaz y seguro.

A veces descuidada, la red WiFi constituye, la columna vertebral de todos los proyectos que pretenden poner la tecnología al servicio de las personas mayores dependientes, de sus familias y de los trabajadores que las atienden.

Esta guía pretende informar a los responsables del sector de residencias seniors sobre las buenas prácticas que deben adoptar para crear o mejorar su red WiFi.



1 Los objetivos del WiFi en residencias senior

- Para residentes
- Para empleados
- WiFi gestionado: un servicio llave en mano de las residencias seniors

2 Los elementos técnicos básicos del WiFi profesional en las residencias seniors

- Fibra profesional, dedicado a su residencia
- Despliegue de precisión estratégica de los puntos de acceso inalámbricos
- Inteligencia de red
- Una experiencia de conexión «como en casa», abierta a las innovaciones

3 ¿Qué se puede esperar de un proveedor de servicios WiFi profesional?

- Apoyo para definir sus necesidades
- Mantenimiento proactivo, reactivo y escalable
- Un interfaz web completa y en tiempo real fácil de usar

1

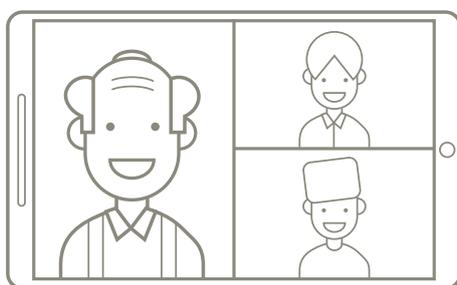
El objetivo del WiFi en las residencias seniors

Para Residentes

Mantener contacto con los seres queridos

Garantizando llamadas de vídeo y audio de calidad fuera de las visitas físicas. El mantenimiento de los vínculos es, en efecto, un factor esencial para el éxito de la integración en una residencia.

La red WiFi debe ofrecer una velocidad suficiente en todas las partes del establecimiento, especialmente en las habitaciones, para garantizar la privacidad y la autonomía de los residentes cuando quieran charlar con sus seres queridos.



Reducir el aislamiento y enriquecer la vida cotidiana

Ofreciendo una experiencia audiovisual de calidad y un acceso a Internet fiable y simplificado.

La sencillez de la conexión a la red WiFi (interfaz más intuitiva y legible con menús simplificados, caracteres más grandes, etc.) es crucial para el uso de Internet de los mayores. Sin embargo, la red también debe ser capaz de permitir la difusión de la televisión convencional, que sigue siendo su medio preferido, con una media de 7 horas y 40 minutos de televisión al día.



Para Residentes

Mejorar el confort y la seguridad

Facilitando la integración de las herramientas seleccionadas por el personal y las familias de los residentes.

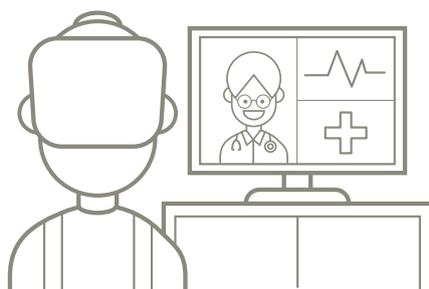
Confort: para responder a las dificultades de movilidad de los residentes y liberar tiempo del personal, los sistemas de teleasistencia ofrecen diversas soluciones a las residencias. Así, el entorno de la habitación puede centralizarse a través de un único mando a distancia o de un asistente inteligente que permita a las personas con movilidad reducida controlar las luces, la temperatura o incluso las persianas, sin tener que desplazarse, reduciendo así el riesgo de daños personales. La red WiFi de las residencias seniors debe, por tanto, permitir recrear una «burbuja de conexión» propia de cada habitación para hacer frente a las limitaciones de seguridad de las redes colectivas tradicionales, que por defecto impiden que varios dispositivos se comuniquen entre sí.

Seguridad: mantener el equilibrio entre la necesidad de libertad de los residentes y el cumplimiento de las pautas de seguridad es fundamental para los directores de las residencias. Los servicios conectados, como los detectores de caídas y los dispositivos de control de la circulación, son herramientas útiles para ayudar a las residencias, al tiempo que fomentan la independencia de los residentes. Con esto en mente, la red WiFi debe permitir una integración sencilla pero completamente segura de estos dispositivos innovadores.



Permitir una mejor atención médica

Gracias a la telemedicina, que proporciona a los equipos un apoyo a distancia, especialmente para el seguimiento de las patologías crónicas. La telemedicina es una herramienta importante que permite responder a las necesidades sanitarias de los residentes y hacer frente a la escasez de conocimientos médicos a la que se enfrentan los administradores de residencias. Como complemento a las consultas físicas, aumenta la calidad del seguimiento sanitario y evita las hospitalizaciones innecesarias. La red WiFi debe ofrecer la mejor experiencia de teleconsulta posible para integrarla a largo plazo en el proceso de tratamiento.



Para profesionales

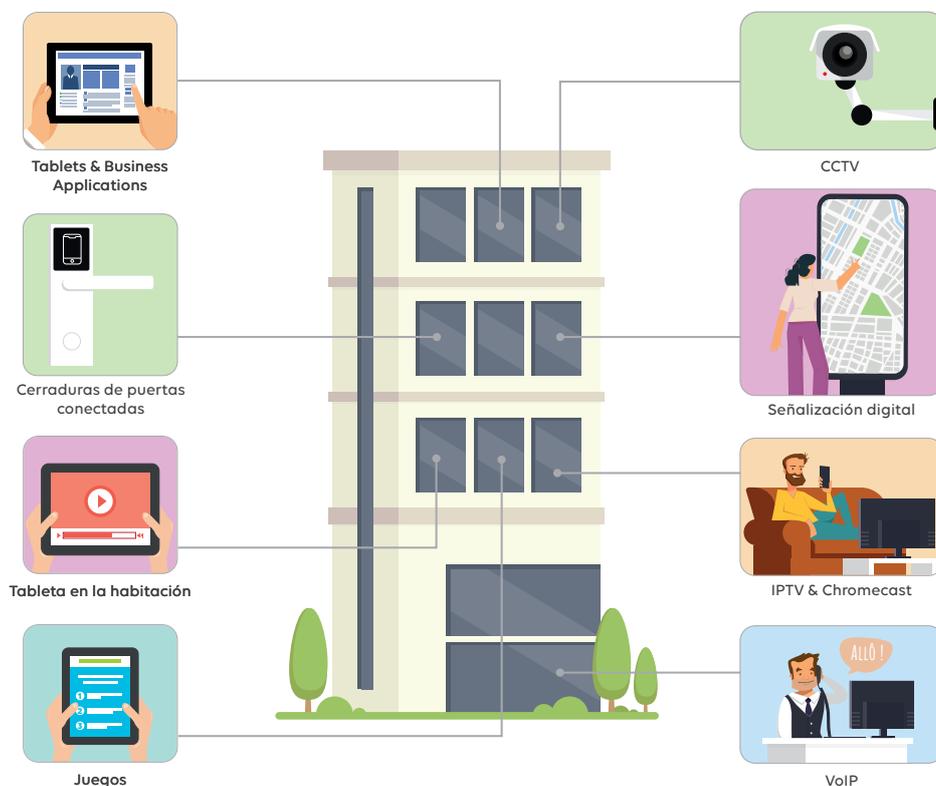
La escasez de personal causada por las dificultades de convocatoria y la alta tasa de rotación puede dejar a los directores de residencias seniors con pocas posibilidades de mejorar las condiciones de trabajo del personal. La tecnología es una de ellas.

Reducir la carga laboral

El despliegue de tecnología concentrada en la automatización de tareas de escaso valor añadido y el uso generalizado de tabletas para las tareas de gestión administrativa favorece la movilidad y el ahorro de tiempo, tiempo que puede dedicarse a reforzar las relaciones con los residentes. Por lo tanto, una solución WiFi adecuada debe garantizar la continuidad total del servicio en todas las partes del edificio para que las herramientas digitales puedan utilizarse sin interrupción.

Facilitar el acceso y el intercambio de información

Las soluciones móviles permiten recoger y consultar los datos de los residentes en tiempo real. Además del importante ahorro de tiempo, garantizan la eficacia de la información registrada, en particular las constantes vitales de los residentes. Como estas soluciones se alojan cada vez más en Internet, la red WiFi debe ofrecer todas las garantías de seguridad y alta disponibilidad necesarias de un servicio sanitario.



1.3

WiFi gestionado: un servicio de red llave en mano para residencias seniors

EXPERIENCIA OPERACIONAL

Somos conscientes de lo valioso que puede ser el tiempo para el personal de las residencias. Por ello, es esencial poder contar con un socio de confianza para que los equipos tengan tiempo de dedicarse por completo a su actividad principal: acoger y cuidar a los residentes.

Los equipos operacionales no pueden enfrentarse solos a la complejidad y las dificultades de la gestión de una red WiFi profesional, que es fundamental para el funcionamiento diario de una residencia.

¿Qué es el WiFi gestionado?

El WiFi gestionado o «WiFi como servicio» consiste en confiar a un operador el despliegue y la gestión de una red WiFi construida a medida de su empresa. Wifirst es el pionero del WiFi como servicio que se encarga de absolutamente todo para sus clientes: estudios de WiFi, instalación de los equipos, conexión a Internet, configuración de las redes WiFi para residentes y profesionales, supervisión y mantenimiento, servicios de atención al cliente, portal de conectividad simplificado e interfaces de seguimiento.



2

Los elementos técnicos
básicos de las redes
WiFi profesionales en las
residencias senior

2.1

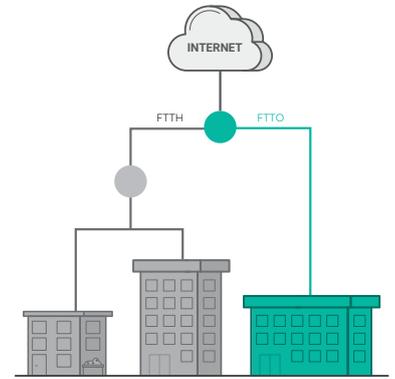
Fibra profesional, dedicada a su residencia

EXPERIENCIA OPERACIONAL

Para que los residentes puedan comunicarse fácilmente con sus seres queridos y para garantizar la continuidad total del servicio para el personal, la solución recomendada es la FTTO (Fibre To The Office).

La fibra residencial, FTTH (Fibre To The Home), se suministra normalmente a hogares y empresas que quieren tener un acceso rápido a Internet, pero que también reconocen que el acceso a Internet no es un servicio esencial. Por ello, los abonados a FTTH deben aceptar que habrá periodos en los que Internet funcione con lentitud o incluso deje de funcionar durante los periodos de interrupción.

El servicio también se comparte entre varios edificios dentro de la misma zona geográfica, por lo que la velocidad de acceso a Internet fluctuará continuamente de una hora a otra, sin que el servicio sea constante. Por otro lado, las líneas alquiladas de fibra o FTTO son un servicio dedicado, exclusivamente para la empresa suscriptor. Su velocidad de Internet está garantizada, independientemente de otras empresas y hogares. Aunque todo el país retransmitiera un partido de fútbol, su conexión dedicada le ofrece la seguridad de que siempre tendrá un acceso fiable y rápido, las 24 horas del día, los 365 días del año.

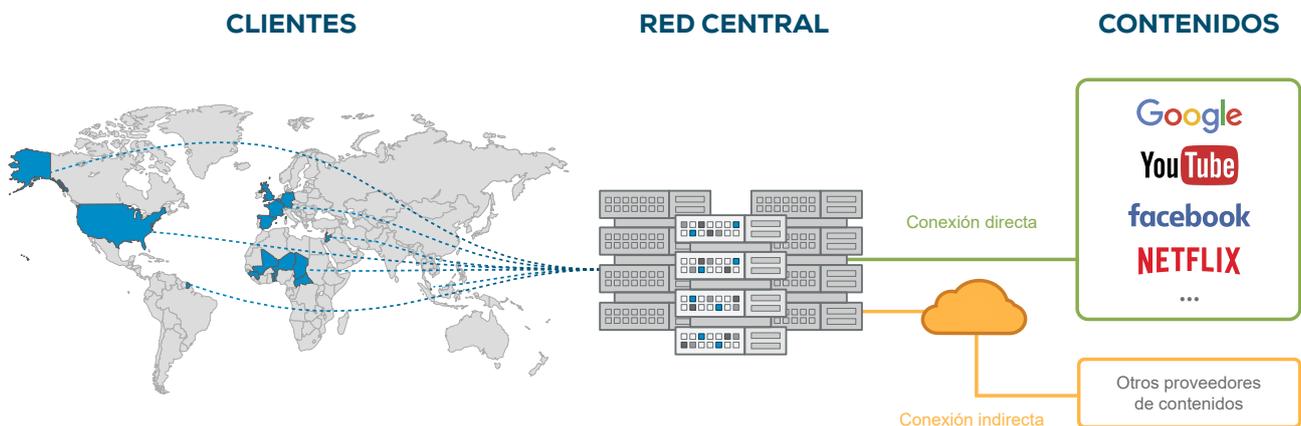


Un único proveedor de servicios WiFi y fibra

Para evitar algunas de las dificultades que pueden surgir al tener que relacionarse con varios proveedores, y para evitar que los diferentes proveedores de servicios se echen la culpa, Wifirst es su único punto de contacto para los servicios de WiFi y Fibra.

Disponemos de nuestra propia red central que nos permite ofrecer una solución de línea alquilada de fibra llave en mano, que incluye, entre otras cosas, estudios, conexión a la red, supervisión y un tiempo de recuperación garantizado, dondequiera que se encuentre en el país.

Nuestra red central nos permite proporcionar un control de extremo a extremo de los datos en la residencia y optimizar la velocidad de acceso, de modo que siempre se proporcione el mejor servicio posible a los usuarios de Internet.



Despliegue de precisión de puntos de acceso WiFi

EXPERIENCIA OPERACIONAL

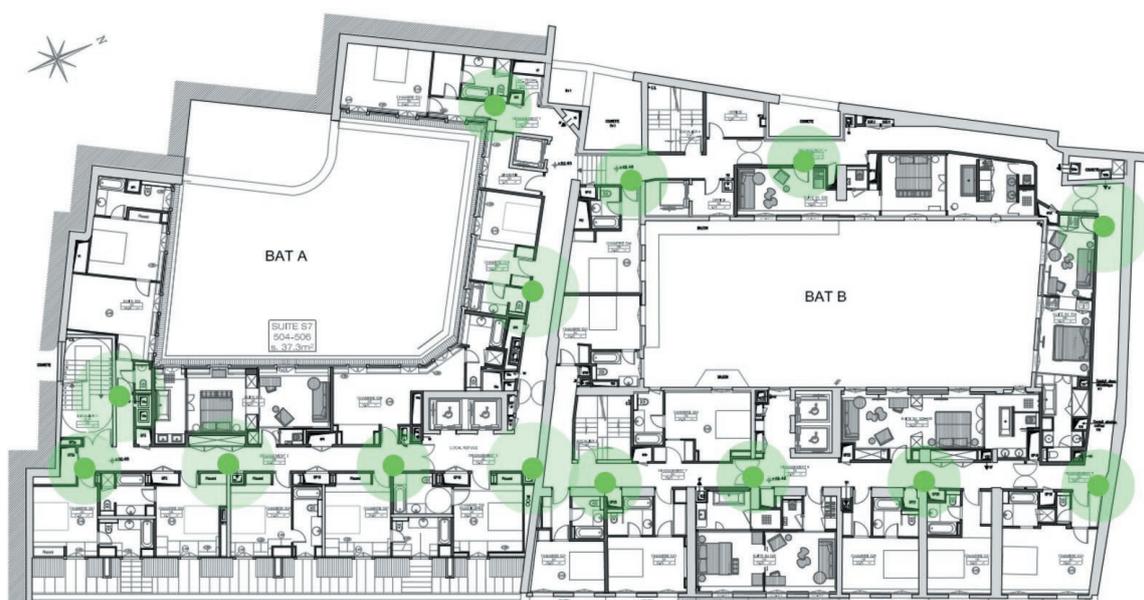
Proporcionar acceso WiFi sólo en los espacios comunes no permite privacidad a los residentes. Es importante proporcionar una amplia cobertura WiFi en todo el edificio para facilitar la movilidad del personal, pero también dentro de las habitaciones de los residentes para asegurarse de que puedan comunicarse con sus seres queridos cómodamente.

La cobertura WiFi óptima no se consigue simplemente instalando puntos de acceso inalámbricos adicionales allí donde haya una zona de baja cobertura. La distribución de la red es, de hecho, un procedimiento complejo y preciso que requiere una planificación cuidadosa. Tener muy pocos puntos de acceso inalámbricos creará zonas sin cobertura, mientras que instalar demasiados causará excesivas interferencias que provocarán problemas de conexión inestable.

Experiencia técnica inigualable en auditorías WiFi y configuración de puntos de acceso inalámbricos

Más de 19 años de experiencia en tecnología WiFi nos han permitido desarrollar una extraordinaria cantidad de conocimientos para la buena optimización de la red. Para garantizar el mejor servicio posible, cada auditoría es realizada:

- Por los empleados de Wifirst, formados en la arquitectura de configuración WiFi de varios entornos
- Utilizando la frecuencia WiFi de doble banda (2,4GHz y 5GHz)
- Utilizando una aplicación propia, en condiciones «reales»: con un smartphone comparable a los dispositivos de sus residentes
- Con el máximo respeto al medio ambiente: nuestros auditores son expertos en trabajar con discreción, sin causar ninguna molestia a sus residentes.



Inteligencia de red

EXPERIENCIA OPERACIONAL

Las necesidades de conectividad de los distintos usuarios de las residencias son muy variadas. La red WiFi debe ser capaz de soportar aplicaciones como la videoconferencia entre los residentes y sus familiares, el streaming de vídeo en las zonas comunes y el uso de aplicaciones alojadas en la nube para el personal.

La coexistencia de estos diferentes tipos de usuarios implica la necesidad de separar las redes de «residente», «personal» y «administrador» y, por lo tanto, la gestión personalizada de los modos de acceso adaptados a cada perfil de usuario.

Wibox: la « pasarela de Internet » dedicada al personal

Wibox es un hardware desarrollado por Wifirst para centralizar la gestión inteligente de su red profesional. Cumple la función de una puerta de enlace adaptada a las necesidades específicas de seguridad y flexibilidad del entorno de las residencias.

Algoritmos de gestión de la calidad del servicio

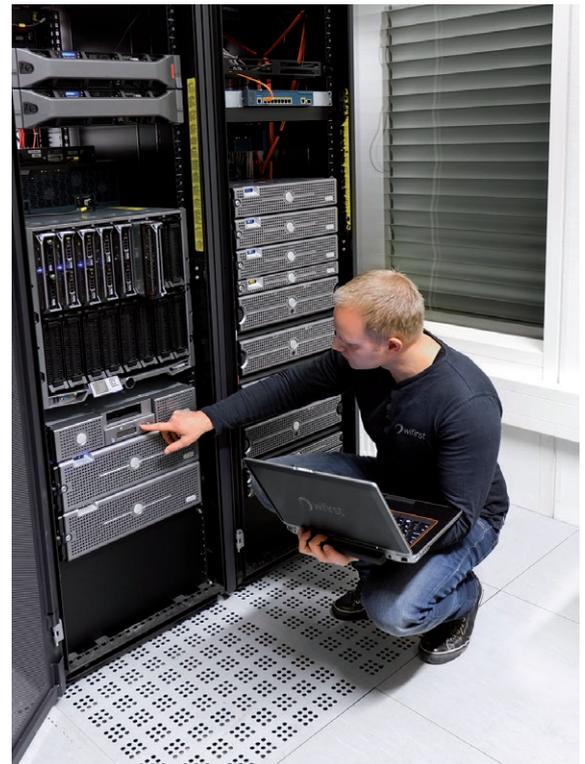
- Gestión del ancho de banda, imparcialidad entre usuarios
- Clasificación dinámica y optimización de todo el tráfico de la red
- Gestión del ancho de banda para VLAN específicas (red de administración, por ejemplo)
- Apoyo a la restauración de fallos y a la resistencia del servicio

Autenticación de usuarios y protección legal

- Identificación de los usuarios y gestión de sus perfiles de acceso
- Trazabilidad de las conexiones en cumplimiento de los requisitos legales
- Cumplimiento de GDPR y PCI

Red y seguridad

- Monitorización de equipos
- Servidor DHCP y relé DNS
- Seguridad: cortafuegos y partición de la red



Una experiencia de conexión “como en casa” abierta a la innovación

EXPERIENCIA OPERACIONAL

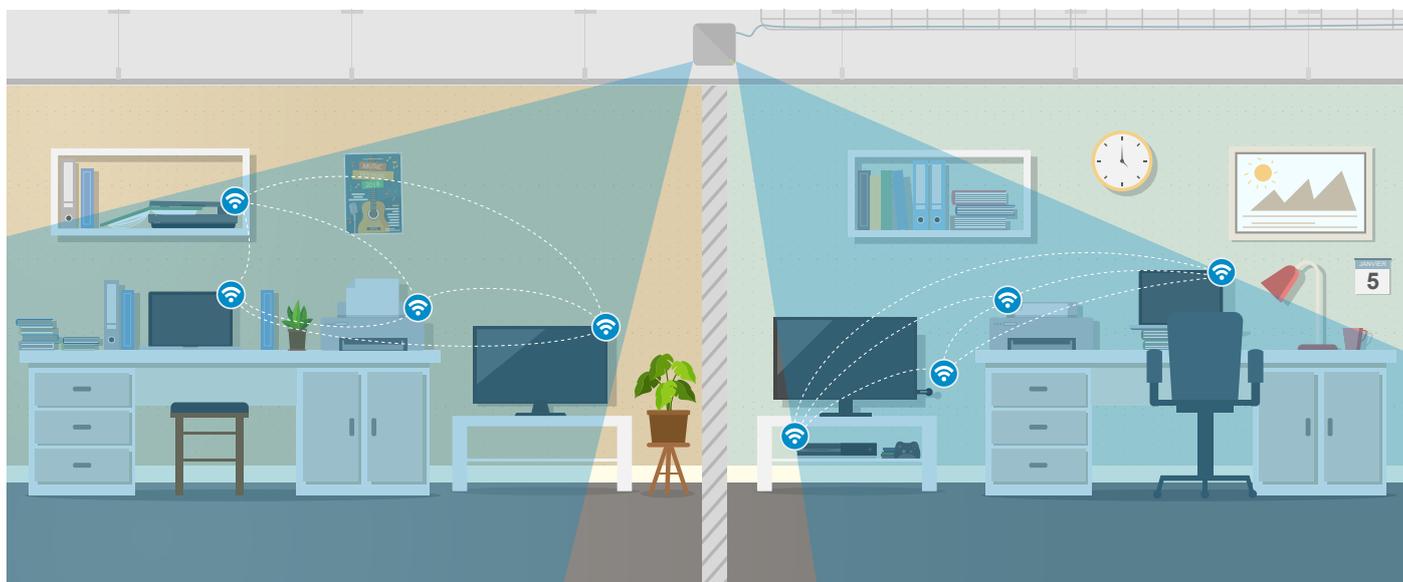
En una arquitectura WiFi estándar, todos los usuarios están en la misma red (misma VLAN) y la segmentación del tráfico está activada por razones de seguridad: esto significa que los dispositivos conectados no pueden verse entre sí en la misma red.

Este modelo «convencional» del WiFi público está limitado en cuanto a las posibilidades de las residencias para permitir la comunicación de dispositivos como la automatización del hogar o los sensores de caídas, y también de los dispositivos de los residentes, como tabletas, teléfonos o altavoces inalámbricos.

WiFi privado como en casa

El concepto innovador de Wifirst es crear una burbuja de conexión segura para cada vivienda con el fin de reproducir una experiencia de conexión «como en casa».

Hemos conseguido desarrollar una tecnología basada en la arquitectura de Ruckus Wireless, que llamamos «Room Area Network». Al tiempo que se mantiene una red física de WiFi colectiva, los usuarios pueden conectarse a una red segura dedicada a su habitación. Con una contraseña WiFi encriptada, cada residente puede escuchar música fácilmente en altavoces WiFi, conectarse a su televisión para transmitir contenidos o incluso conectar su teléfono al sistema de automatización de su habitación.



COMMSCOPE®
RUCKUS®

Socio incubador de Wifirst
para la tecnología RAN.

3

¿Qué se puede esperar de un proveedor de servicios WiFi profesional?

Apoyo en la definición de necesidades

EXPERIENCIA OPERACIONAL

Cada residencia tiene sus propios retos, con diferentes necesidades, preocupaciones y presupuestos.

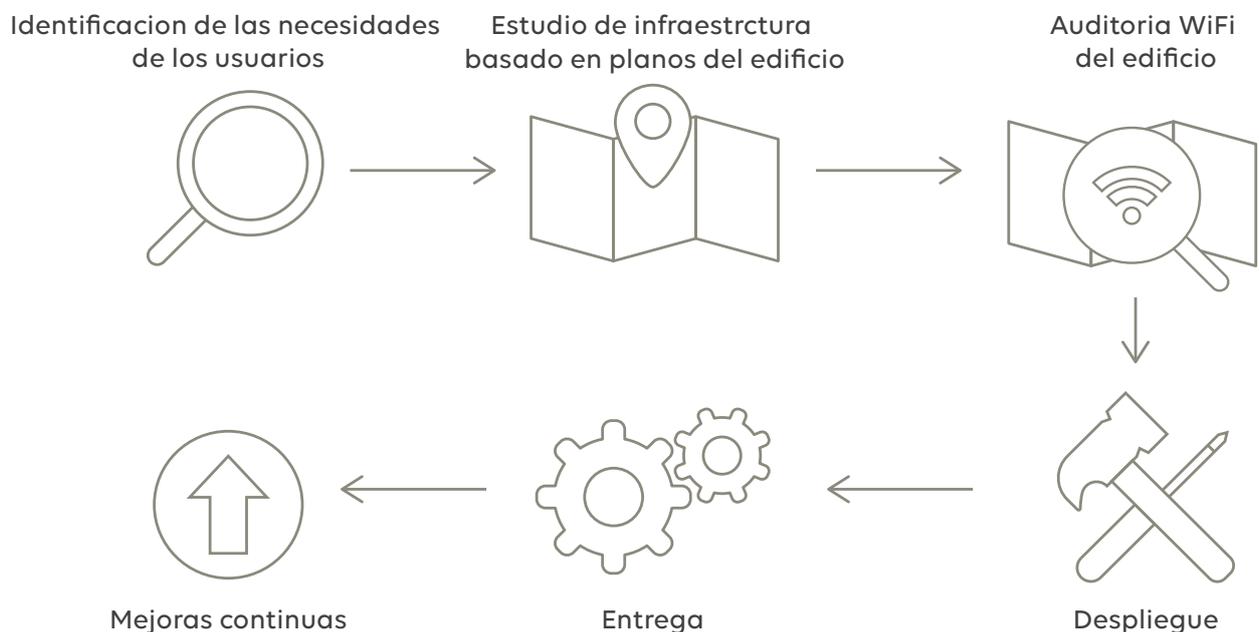
El primer paso para crear una infraestructura de Internet que satisfaga las necesidades de las distintas partes interesadas en la residencia (residentes, familias, cuidadores, personal administrativo, directores de sistemas de información, etc.) es comprender en profundidad los retos específicos de cada residencia.

El proveedor de Internet debe guiar al director, paso a paso, en la identificación de los problemas de la red en su establecimiento y en la selección de las herramientas mejor adaptadas a la modernización de su residencia.

Apoyo de la A a la Z

En Wifirst, cada proyecto WiFi integra el apoyo del personal, desde el esbozo de las necesidades de la residencia, hasta el diseño y la implementación de la infraestructura WiFi.

Las diferentes etapas de cada proyecto son las siguientes:



Mantenimiento proactivo, reactivo y escalable

EXPERIENCIA OPERACIONAL

Tener un acceso WiFi poco fiable puede ser peor que no tenerlo. Las herramientas de negocio online y el deseo de los residentes de permanecer conectados con sus seres queridos, refuerzan la importancia crítica de la conexión a Internet. La más mínima interrupción puede ser desastrosa tanto para la vivienda como para el negocio, y para el bienestar de los residentes. Por lo tanto, es vital tener garantías en torno al mantenimiento de la red y los acuerdos de nivel de servicio para asegurarse de tener un equipo de apoyo sólido en el que siempre se pueda confiar.

Supervisión proactiva 24/7

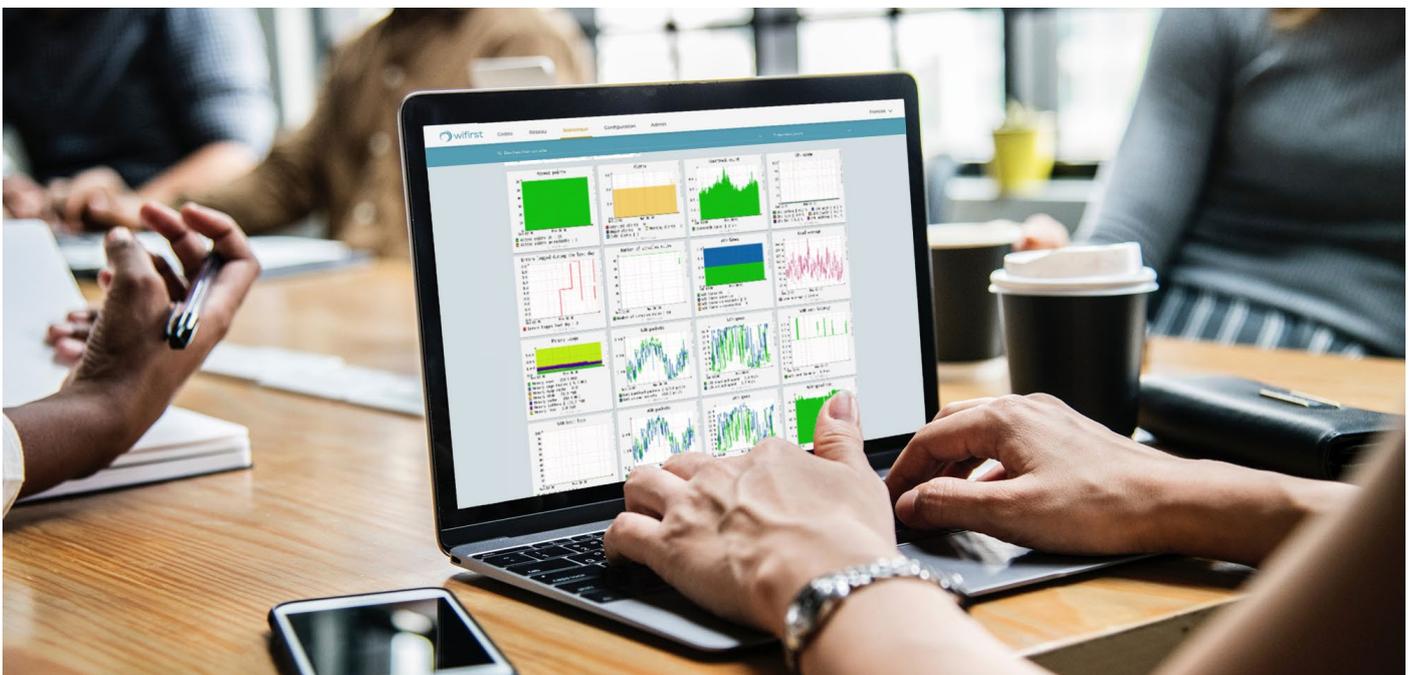
Todos los equipos desplegados por Wifirst son supervisados a distancia y permiten transmitir a nuestro centro de control una multitud de indicadores técnicos y funcionales para anticipar y corregir las incidencias en tiempo real.

Mantenimiento Reactivo

- tiempo de respuesta/recuperación garantizada entre 4 y 8 horas
- tasa de disponibilidad del servicio > 99%

Atención al cliente 24/7

- nuestros agentes están disponibles 24/7 para usted y sus residentes
- equipo de apoyo técnico dedicado



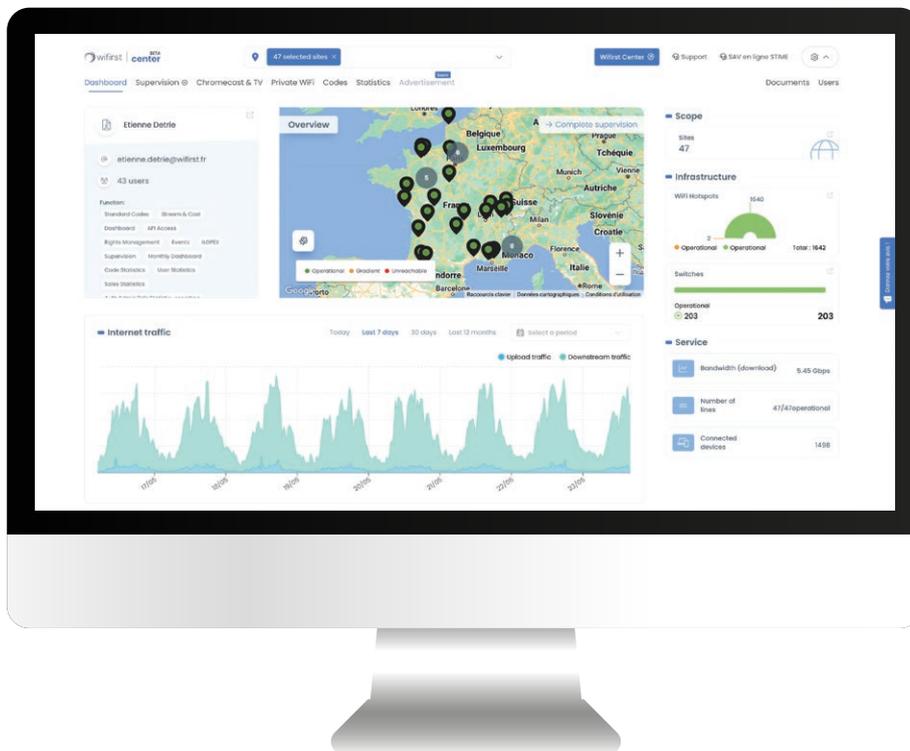
Una interfaz de web completa y fácil de usar

EXPERIENCIA OPERACIONAL

Le recomendamos que elija un socio que le proporcione acceso a una herramienta que le permita revisar el uso del servicio, ver los dispositivos conectados en tiempo real, hacer un seguimiento de las incidencias de asistencia y obtener información de marketing sobre los usuarios.

Nueva generación Wifirst Center

- Supervisión de la red en tiempo real
- Mapeo dinámico de equipos
- Seguimiento de eventos (por ejemplo, incidentes, intervenciones, operaciones programadas, etc.)
- Estadísticas mensuales (por ejemplo, tráfico, número de dispositivos conectados, etc.)
- Información del usuario (por ejemplo, tipo de dispositivo utilizado, etc.)
- Autonomía sobre la administración de las cuentas del Centro Wifirst
- Servicio de asistencia



Una oferta global de servicios que integra la televisión y la telefonía

EXPERIENCIA OPERACIONAL

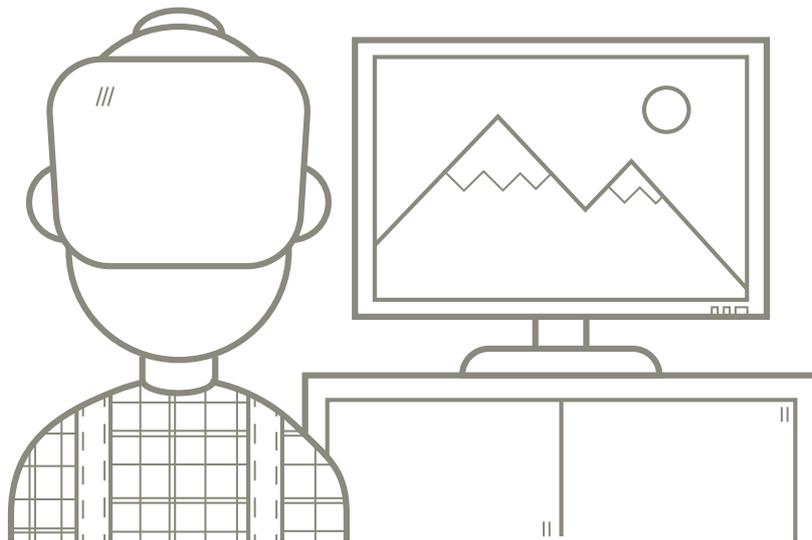
Aunque Internet ocupa un lugar cada vez más importante en la vida de los seniors, los medios tradicionales como la televisión y la telefonía siguen siendo sus herramientas preferidas para informarse, entretenerse y comunicarse. En 2019, el 61% de los mayores de 70 años consideraba la televisión como el mejor medio para seguir las noticias, frente al 48% del resto de la población (fuente: Credoc - barómetro digital 2019).

La comodidad de los residentes pasa inevitablemente por una oferta audiovisual y telefónica adaptada, que idealmente se conecta a través de la red de Internet, y que debe ser lo suficientemente robusta como para absorber una serie de servicios y equipos adicionales para la residencia. Eligiendo la solución de conectividad adecuada, el director asegura la comodidad de los residentes y la eficacia para el uso empresarial, al tiempo que evita las complejidades de tratar con varios proveedores.

Una solución «llave en mano» de WiFi, televisión y telefonía

Wifirst aprovecha su infraestructura de red robusta y escalable para ofrecer a las residencias una solución «llave en mano» que integra la instalación y la gestión de la televisión y el teléfono en las habitaciones.

El objetivo es responder a las solicitudes de los directores de residencias que buscan racionalizar el coste y la gestión de los servicios digitales.



El líder del mercado de WiFi como servicio

Wifirst

Fundada en 2002, Wifirst es el líder europeo en WiFi como servicio. El proveedor de servicios de Internet amplió su red a nivel internacional, abriendo oficinas en el Reino Unido, España, Italia, Alemania y hoy en día cubre 23 países en toda la región EMEA. Nuestra estructura empresarial principal se centra en un número selecto de clientes: hostelería, alojamientos para estudiantes, residencias seniors, sanidad, comercio minorista y B2B. Wifirst está comprometida a la innovación continua, asegurando así que el servicio que proporcionamos está preparado para las demandas siempre crecientes del Internet. Ofrecemos servicios de alto valor añadido para garantizar que nuestras redes WiFi sean la referencia a la hora de satisfacer los requisitos técnicos de nuestros clientes.

Wifirst es un proveedor de comunicaciones registrado por Ofcom que apoya a las empresas con una variedad de desafíos y proyectos técnicos: WiFi, líneas alquiladas de fibra, TV, Chromecast, IoT y muchas otras soluciones. Con Wifirst a su lado, nunca tendrá que preocuparse por la gestión de su red.

Para más información, visite www.wifirst.com/es/residencias-senior



