

Procedimiento operativo

ANTE CONTINGENCIAS DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS

1. OBJETIVO

El objetivo es garantizar la continuidad de las operaciones de los servicios médicos/administrativos una degradación mínima de los mismos en aquellos casos en que se produzca una suspensión temporal de los Sistemas de Información utilizados por la Unidad. Se trata de minimizar en lo posible impacto de la indisponibilidad de los S.I. sobre la prestación de la asistencia médica al paciente.

Se identifican las áreas críticas para la prestación de los servicios médicos y se establecen los procedimientos a seguir para cada una de las contingencias identificadas.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de uso exclusivo para los profesionales del Hospital Infantil del Estado de Sonora (HIES) y afecta a todo el personal implicado en la atención y cuidados del paciente, en las diferentes áreas asistenciales y no asistenciales dentro del Complejo.

3. EQUIPAMIENTO

Para el funcionamiento adecuado de este procedimiento de contingencias será necesario mantener un número adecuado de formularios en papel en las consultas médicas (Consulta Externa/ Urgencias). Nota: Es responsabilidad de cada área asegurar stock mínimo indispensable. Al menos los que se indican a continuación:

- Hoja de Lesiones
- Nota de Evolución
- Hoja Diaria HIES/HIMES
- Registro diario de pacientes en consulta externa
- Hoja diaria de Salud mental
- Hoja de registro de Urgencias
- Formatos de solicitud de laboratorios (Urgencias)
- Informe mensual de las actividades realizadas en la Unidad Médica (SIS-SS-CE-H)
- Recibos de cobro en caja
- Pagares
- Catálogo de aranceles impreso actualizado.

En la actualidad gran parte de esta documentación se encuentra almacenada en formato electrónico (*) y su ubicación en formato papel en la historia clínica es electiva (**). No será necesario disponer de todos los formularios en las consultas y los controles de enfermería, pero deberán estar a disposición de los profesionales en los almacenes de la Unidad en cantidad suficiente para soportar al menos 8 horas de indisponibilidad de los sistemas informáticos.

Además de los formularios mencionados anteriormente, las consultas (Urgencias/Externa) deberán contar con un terminal telefónico y el equipamiento habitual para la prestación de la asistencia médica en condiciones normales de funcionamiento.

4. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

4.1.- Determinación de áreas críticas en la identificación del fallo

Se identifican las siguientes posibilidades como causas principales de fallo en los Sistemas de Información en las Áreas de Medico/Administrativas.

A continuación, se abordan cada una de estas causas:

Fallo de un sistema de información o aplicación informática en particular

Durante el proceso de una consulta de un paciente, se genera información que es preciso almacenar. Parte de esta información actualmente se guarda en formato físico (generalmente papel), pero otra parte se genera y guarda en formato informático, como son los documentos de acogida al paciente, documento de preferencias, consentimientos informados etc. De igual modo la comunicación con Farmacia y la obtención de resultados de pruebas diagnósticas se realiza vía informática. Enfermería realiza diariamente un registro de actividades diarias de forma manual.

La situación crítica de este proceso llega en el momento que resulte necesario crear o recuperar un documento o plantilla necesario para la asistencia de un usuario y no dispongamos de él o de los medios informáticos adecuados.

Son múltiples los puntos de fallo posibles, tantos como Sistemas de Información utilizados. Entre las posibles causas que pueden provocar una falta de disponibilidad de los Sistemas están fundamentalmente las siguientes:

1. Fallo general de la red informática del HIES
2. Fallo de programa para Citas de pacientes (Archivo Clínico)
3. Fallo de programa de consulta (Solución Medica)
4. Fallo de programa de Cobro Recuperación Financiera (SISREC)
5. Fallo de programa de Farmacia (Almacén)
6. Fallo de la Web de Laboratorio

En cualquier caso, el resultado de estos fallos es que el paciente puede no recibir asistencia adecuada debido a que el profesional no tiene acceso a las herramientas en las que se apoya para la prestación del servicio.

Estas situaciones, como mínimo generan retraso asistencial y/o necesidad de nuevas consultas, además de un incremento en los desplazamientos, retrasos en las altas y aumento de la estancia media. Lo cual también conlleva cierto costo económico.

En los casos de fallo de alguna de las aplicaciones medico/administrativas se procederá en la forma siguiente:

Llamar a la extensión 80630, 80631 o 80633 (Asistencia técnica de 7:00 a 21:00 lunes a viernes, así como de 8:00 a 20:00 horas en sábado y domingo), fuera de los horarios antes mencionados, existe personal de guardia 24/7/365 a través del conmutador (80600) para dar aviso de la incidencia.

En la medida de lo posible en los sistemas médico/administrativo continuar con la asistencia al paciente utilizando formularios en formato papel señalado anteriormente y recogiendo la información en forma manual en papel para poder registrarla posteriormente en el sistema de información oportuno.

Si se trata de alta hospitalaria escribir manualmente el informe de alta y guardar copia para su posterior registro (generar pagaré en blanco).

Si se trata de consulta externa proceder de igual forma. En caso de no haberse podido completar por no haber podido disponer de las pruebas complementarias citar de nuevo (si es imprescindible).

Equipo PC particular no responde

En el caso de que el equipo o PC no responda al usuario se seguirá el siguiente procedimiento:

Llamar a la extensión 80633 (Asistencia técnica) y dar aviso de la incidencia.

Durante la asistencia técnica puede utilizar otro ordenador disponible que disponga de los programas adecuados.

Ningún equipo PC responde o la Red ha caído

En el caso de que ningún equipo responda o no haya comunicación entre los equipos de usuario y los servidores centrales, posiblemente se tratará de un problema generalizado, y se seguirá el siguiente procedimiento:

Llamar a la extensión 80633 (Asistencia técnica) y dar aviso de la incidencia.

En la medida de lo posible continuar con la asistencia al paciente utilizando formularios en formato papel y recogiendo la información en forma manual en papel para poder registrarla posteriormente en el sistema de información oportuno.

Si se trata de alta hospitalaria escribir manualmente el informe de alta y guardar copia para su posterior registro (generar pagaré en blanco).

Si se trata de consulta externa proceder de igual forma. En caso de no haberse podido completar por no haber podido disponer de las pruebas complementarias citar de nuevo (si es imprescindible).

No hay suministro eléctrico

En los casos de fallo en el suministro eléctrico se seguirá el procedimiento siguiente:

Dar aviso a mantenimiento a través de la extensión 80741, 80742, 80743, 80744 o 80757 y llamar informática 80633 (Asistencia técnica) para dar aviso de la incidencia.

Si se trata de alta hospitalaria escribir manualmente el informe de alta y guardar copia para su posterior registro (generar pagaré en blanco).

Si se trata de consulta externa proceder de igual forma. En caso de no haberse podido completar por no haber podido disponer de las pruebas complementarias citar de nuevo (si es imprescindible).

4.2 Incorporación de datos a los Sistemas de Información una vez recuperados

Una vez que los sistemas de información han vuelto a los niveles de actividad normal y se encuentran totalmente operativos deberán introducirse los datos generados durante la interrupción de los sistemas de información.

Cada área es responsable de la información que trata, y será la misma quien se encargue de asegurar que los datos generados durante el incidente se introduzcan correctamente.

4.3 Comunicación

El Jefe del departamento de Informática de la Unidad comunicará a todos los profesionales a su cargo el procedimiento para la gestión de contingencias ante fallos en los sistemas informáticos. Así como informar a los Directivos y Jefes de Departamento/Servicios afectados de la contingencia.

ACRÓNIMOS

HIES Hospital Infantil del Estado de Sonora

PC Ordenador (Personal Computer)

S.I. Sistemas de Información

TI Tecnologías de la Información