

## PROGRAMA DE APOYO A LAS INICIATIVAS DE MEJORA DE LA CALIDAD EN SALUD

### Memorias de Proyectos seleccionados (de TODAS)

Número de memorias: 14 (Actualizado el miércoles 4 de marzo de 2020 a las 13:16:22 horas)

#### Sector 061 ARAGON

Sector	Ámbito	Centro	Apellidos/Nombre	NReg	Tm	Fecha	Título
AR	061	061 ARAGON URGENCIAS Y EMERGENCIAS	AÑON GIMENO DAVID	2018_0866	F	31/01/2020	INTEGRACIÓN PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS 061/112
AR	061	061 ARAGON URGENCIAS Y EMERGENCIAS	SALDAÑA ROYO SERGIO	2018_0870	S2	28/01/2020	CUADRO DE MANDOS INTEGRAL SOBRE PLATAFORMA DE BUSINESS INTELLIGENCE DE LA GERENCIA DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS SANITARIAS DE ARAGON 061
AR	061	061 ARAGON URGENCIAS Y EMERGENCIAS	VILLELLAS AGUILAR IGNACIO	2016_1381	F	30/01/2020	ACTUALIZACIÓN DEL PLAN SECTORIAL SANITARIO DE ATENCIÓN EXTRAHOSPITALARIA EN EMERGENCIAS COLECTIVAS Y CATASTROFES
AR	061	061 ARAGON URGENCIAS Y EMERGENCIAS	VILLELLAS AGUILAR IGNACIO	2019_1501	S1	30/01/2020	ELABORACION DEL MANUAL DE PROTOCOLOS PARA UNIDADES DE SOPORTE VITAL AVANZADO (SVAE) DE 061 ARAGON
AR	061	061 ARAGON URGENCIAS Y EMERGENCIAS	ABIAN ALONSO JOVITA	2019_1503	F	31/01/2020	DISEÑO, DESARROLLO Y EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES DE EDUCACIÓN SANITARIA (LA RCP TAMBIÉN ES COSA DE LOS MAS PEQUEÑOS)
AR	061	061 ARAGON URGENCIAS Y EMERGENCIAS	MAINAR GOMEZ BELEN	2019_1266	S1	27/01/2020	INCORPORACION A LA HISTORIA CLINICA ELECTRONICA DEL GOBIERNO DE ARAGON (HCE-PROYECTO GUHARA) DE LA GERENCIA DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS SANITARIAS DE ARAGON 061
AR	061	061 ARAGON URGENCIAS Y EMERGENCIAS	ARREGUI RODRIGO AIDA	2019_1500	S2	27/01/2020	MANUAL DE PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE LAS UNIDADES DE SOPORTE VITAL AVANZADO CON ENFERMERÍA (USVAE) DEL 061 ARAGON
AR	061	CENTRO COORDINADOR DE URGENCIAS 061 ARAGON	LOU BLASCO EVA	2018_1040	F	31/01/2020	DISEÑO, DESARROLLO Y PLANIFICACIÓN DEL PROGRAMA FORMATIVO PARA PROFESIONALES DE NUEVA INCORPORACIÓN A LA UNIDAD DE TELEFONISTAS DEL CCU 061 DE ARAGON
AR	061	CENTRO COORDINADOR DE URGENCIAS 061 ARAGON	HERRANZ ANDRES CLARA	2019_0929	S2	16/01/2020	REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL ÁRBOL DE TIPIFICACIÓN DE AVISOS EN EL CENTRO COORDINADOR DE URGENCIAS
AR	061	GERENCIA 061 ARAGON	LUESMA GARGALLO MARIA LUISA	2019_1158	F	31/01/2020	ESTABLECIMIENTO DE UN SISTEMA DE LAS RELACIONES CON NUESTROS PROVEEDORES DIRECTOS
AR	061	GERENCIA 061 ARAGON	ALVAREZ NONAY ADRIANA	2019_1497	S1	30/01/2020	DESARROLLO DE UNA APLICACION WEB PARA LA CONSULTA DE LA COMPATIBILIDAD/INCOMPATIBILIDAD DE LA ADMINISTRACION EN "Y" DE LOS MEDICAMENTOS INCLUIDOS EN LA GUIA FARMACOTERAPEUTICA DE LA GERENCIA DEL 061
AR	061	GERENCIA 061 ARAGON	BAUTISTA CANO PEDRO	2019_0973	S1	27/01/2020	ADECUACION E IMPLANTACION DE UNA HERRAMIENTA INFORMATICA DE GESTION DE INCIDENCIAS EN EL AREA DE RECURSOS HUMANOS DEL 061 ARAGON
AR	061	GERENCIA 061 ARAGON	CLEMENTE BARRANCO ANTONIO	2019_1313	F	28/01/2020	UN IMPULSO HACIA LA MEJORA EN LA GESTION MEDIOAMBIENTAL. ESTUDIO DE LA VIABILIDAD DE ADAPTACION DE LOS VEHICULOS DEL SUAP A UN NUEVO SISTEMA DE COMBUSTIBLE RESPETUOSO CON EL MEDIO AMBIENTE
AR	061	GERENCIA 061 ARAGON	ALCOBER LAMANA MARIA PILAR	2019_1504	S1	30/01/2020	ESTABLECIMIENTO DE UN PROCEDIMIENTO DE ACTUACION EN LOS ACCIDENTES DE TRAFICO. GARANTIA DE LA CADENA DE CUSTODIA
AR	061	UME FRAGA	SANCLEMENTE SAEZ JORGE	2019_1498	S1	30/01/2020	DESARROLLO DE UNA APLICACION WEB PARA LA GESTION DEL CONTROL DE CADUCIDADES Y LOTES EN LAS UNIDADES MOVILES DE EMERGENCIA (UME) DEL 061 ARAGON

## MEMORIA de PROYECTO DE MEJORA DE LA CALIDAD - 2018/0866

### 1. TÍTULO

#### INTEGRACIÓN PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS 061/112

Fecha de entrada: 31/01/2020

2. RESPONSABLE ..... DAVID AÑON GIMENO  
· Profesión ..... INGENIERO/A  
· Centro ..... 061 ARAGON URGENCIAS Y EMERGENCIAS  
· Localidad ..... ZARAGOZA  
· Servicio/Unidad .. INFORMATICA  
· Sector ..... 061 ARAGON

3. OTROS COMPONENTES DEL EQUIPO DE MEJORA.  
ALCOLEA GUERRERO MARTA  
SALDAÑA ROYO SERGIO  
ACEBES SENOVILLA PABLO  
CLAVERO FORCEN MIGUEL ANGEL  
MARTON AGUIRRE FRANCISCO JAVIER

#### 4. ACTIVIDADES REALIZADAS.

En el periodo 2018 se pudo hacer dentro del plan de Diseño y Desarrollo que se propuso, los siguientes hitos :

- Modelo de Arquitectura de la nueva infraestructura tecnológica
- Redacción de pliegos de descripciones técnicas
- Plan de migración a la nueva infraestructura tecnológica

En el periodo 2019 solo teníamos como hito la "Implantación de la Migración" pero no se ha podido completar y de momento queda en suspensión temporal sin fecha conocida. Esto se debe a factores totalmente externos al 112 y al 061:

- La impugnación de la resolución del concurso por un participante no adjudicatario y posteriormente el fallo a su favor por parte del Tribunal Administrativo de Contratos Públicos de Aragón (TACPA), dió como resultado la paralización del proceso y nos ha llevado al punto de salida de este proyecto ( aunque afortunadamente ya tenemos ampliamente trabajados aspectos como : Requisitos, Funcionalidades y Arquitectura ).
- Es importante señalar que el fallo a favor de la empresa demandante, es contrario a la opinión que tenían dos consejerías del Gobierno de Aragón, con lo que ha sido un contratiempo realmente inesperado.
- La integración vendrá como resultado de un nuevo proceso de licitación, ya que el anterior no vale.

#### 5. RESULTADOS ALCANZADOS.

Hemos cumplido 3 de los 4 hitos señalados globalmente, El cuarto punto, implantación de la migración, se ha pospuesto debido a los factores mencionados anteriormente. En el desarrollo de estos 3 hitos y en los procesos posteriores de revisión iterativa de los mismos, han surgido un número importante de funcionalidades y requisitos que no teníamos inicialmente previstos y que sin duda enriquecerán la futura plataforma cuando finalmente concretemos su licitación.

Desafortunadamente los indicadores relativos a "Incidencias de la plataforma" y "Tiempos de asistencia" no se podrán evaluar hasta la completa implantación ( de la cual aún no hay fecha)

Dicho esto y aunque el proyecto está parado y sin fecha (conocida), la voluntad de las consejerías se mantiene y es cuestión de meses que se inicie de nuevo la licitación de la nueva plataforma. Es en esa licitación donde volcaremos todo el trabajo realizado en este proyecto.

#### 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

-- A nivel de Gestión de Proyecto podemos decir :

\* Desarrollo de una metodología para evitar situaciones bloqueantes : consiste en descomponer tareas complejas en tareas simples, comenzado con aquellas que no tienen dependencia de las licitaciones en curso. De forma que se ha creado un grupo de trabajo en cada una de las organizaciones con el objetivo de analizar las tablas de clasificación de llamadas, alertantes, escenarios y árbol de tipificación y establecer una clasificación común relativa al subproceso de recepción de la llamada.

\* Trabajar en paralelo en vez de secuencialmente : Esto se traduce en que la implantación habrá que dividirla en dos flujos en paralelo, debido a que el 061 y el 112 tienen distintos niveles de complejidad técnica y administrativa con lo que será una implantación asíncrona en el tiempo.

\*Al contrario de la literatura en Gestión de Proyectos, que indica que los errores tempranos no subsanados, son más difíciles de corregir que los errores tardíos, los "errores" en las últimas fases de proyecto (o fuera del mismo, pero con afectación al mismo) tienen efectos devastadores, puesto que no dejan margen de mejora.

-- A nivel de contratos :

\*Aunque queda fuera del alcance de este grupo, es importante contar con la opinión adelantada de los órganos que "tienen algo que decir" en este tipo de licitaciones, porque se puede repetir esta situación.

#### 7. OBSERVACIONES.

Aunque el proyecto de integración no ha concluido, quisiera matizar que si que ha servido tanto para la definición de la nueva plataforma unificada, trabajada conjuntamente entre el 061 y el 112, contemplando además la integración con futuras agencias como ( 091, 062..etc), definición de funcionalidades y de procedimientos de trabajo conjuntos e incluso se ha trabajado en diseñar el espacio físico de trabajo ( aunque está fuera de este proyecto ). La conclusión final de este proyecto es que la voluntad de las consejerías se mantiene y es cuestión de meses que se inicie de nuevo la licitación de la PGEAR (Plataforma de Gestión de Emergencias Aragón) donde volcaremos todo el trabajo realizado en este proyecto.

## MEMORIA de PROYECTO DE MEJORA DE LA CALIDAD - 2018/0866

### 1. TÍTULO

#### INTEGRACIÓN PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS 061/112

\*\*\* ===== Resumen del proyecto 2018/866 ===== \*\*\*

Nº de registro: 0866

Título  
INTEGRACION PLATAFORMAS TECNOLOGICAS 061/112

Autores:  
AÑON GIMENO DAVID, ALCOLEA GUERRERO MARTA, SALDAÑA ROYO SERGIO, ACEBES SENOVILLA PABLO, CLAVERO FORCEN MIGUEL ANGEL, MARTON AGUIRRE FRANCISCO JAVIER

Centro de Trabajo del Coordinador: 061 ARAGON URGENCIAS Y EMERGENCIAS

TEMAS  
Sexo .....: Ambos sexos  
Edad .....: Todas las edades  
Tipo Patología ....: Otro (especificar en el apartado siguiente)  
Otro Tipo Patología: DEMANDANTES DE ATENCIÓN URGENTE  
Línea Estratégica .: Eficiencia  
Tipo de Objetivos .: Estratégicos  
Otro tipo Objetivos:

-----  
Enfoque .....:  
Otro Enfoque.....:

#### PROBLEMA

Actualmente son dos agencias que operan de forma individual, pero con un propósito compartido que es la gestión de la urgencias y emergencias de Aragón. Siendo del 061 particularmente quien trata las de tipo sanitario, se considera que dada la naturaleza de ambas entidades, se mejore la colaboración entre ellas y para esa finalidad se considera necesario que haya una primera integración a nivel tecnológico como consecuencia de la Proposición no de Ley 79/16 de Abril 2016 en la que se establece un modelo de integración física de ambas agencias (061/112) como marco de trabajo futuro.

Utilidad del proyecto:

- Disminución de los tiempos de llamada
- Mejora de la calidad asistencial como consecuencia directa de lo anterior
- Eficiencia y racionalización de la gestión de los recursos.
- Se consigue el elemento núcleo sobre el que se podrán integrar agencias futuras (Guardia Civil, Policía .. etc)

Prioridad de la organización :

- Este proyecto lo promueve directamente las cortes de Aragón dentro de su plan estratégico

#### RESULTADOS ESPERADOS

Metas del proyecto:

- Integración de las agencias 061/112
- Evolución tecnológica de la solución de emergencias
- Disminución de los tiempos de llamada

Población diana:

- Todo sujeto susceptible de recibir asistencia sanitaria urgente en Aragón.

#### MÉTODO

Elaboración de un Plan de Diseño y Desarrollo, que contendrá como hitos principales :

- Modelo de Arquitectura de la nueva infraestructura tecnológica
- Redacción de pliegos de prescripciones técnicas
- Plan de migración a la nueva infraestructura tecnológica
- Implantación de la migración
- Actas de reuniones de los distintos hitos mencionados

#### INDICADORES

Cronograma: Cumplimiento (S/N) del cronograma previsto.

Incidencias de la plataforma: Comparación entre el nº de incidencias previas a la integración y migración de la infraestructura debidas a la plataforma y las posteriores en el mismo periodo de actividad. Después de la integración deben de ser como norma menores, siendo valores iguales o mayores una desviación motivada por error.  
Tiempos de asistencia: Comparación de tiempos de asistencia en una llamada que entre en el 112 cuyo destinatario sea el 061, después de la integración deben de ser notablemente menores, siendo valores iguales o mayores una desviación motivada por error.

**MEMORIA de PROYECTO DE MEJORA DE LA CALIDAD - 2018/0866**

**1. TÍTULO**

**INTEGRACIÓN PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS 061/112**

DURACIÓN

- Modelo de Arquitectura de la nueva infraestructura tecnológica (oct 2017-Feb 2018)
- Redacción de pliegos de prescripciones técnicas (marzo2018-abril2018)
- Plan de migración a la nueva infraestructura tecnológica(abril2018-julio2018)
- Implantación de la migración(sept2018-dic2018)

OBSERVACIONES

Valoración de otros apartados

-----  
MEJORAR REESULTADOS DE LA ATENCIÓN ..... :  
DISMINUIR RIESGOS DERIVADOS DE LA ATENCIÓN ..... :  
MEJORAR LA UTILIZACIÓN DE LOS RESURSOS ..... :  
GARANTIZAR LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS (y > LA SATISFACCIÓN) . :  
ATENDER LAS EXPECTATIVAS DE LOS PROFESIONALES ..... :

\*\*\* ===== \*\*

## MEMORIA de PROYECTO DE MEJORA DE LA CALIDAD - 2018/0870

### 1. TÍTULO

#### CUADRO DE MANDOS INTEGRAL SOBRE PLATAFORMA DE BUSINESS INTELLIGENCE DE LA GERENCIA DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS SANITARIAS DE ARAGON 061

Fecha de entrada: 28/01/2020

2. RESPONSABLE ..... SERGIO SALDAÑA ROYO  
· Profesión ..... INGENIERO/A  
· Centro ..... 061 ARAGON URGENCIAS Y EMERGENCIAS  
· Localidad ..... ZARAGOZA  
· Servicio/Unidad .. INFORMATICA  
· Sector ..... 061 ARAGON

#### 3. OTROS COMPONENTES DEL EQUIPO DE MEJORA.

AÑON GIMENO DAVID  
ALCOLEA GUERRERO MARTA  
MONTERO ALONSO GEMMA  
LAGUNAS PARDOS DIEGO  
BAUTISTA CANO PEDRO JESUS  
DOMINGUEZ PLO ESTHER  
LUESMA GARGALLO MARIA LUISA

#### 4. ACTIVIDADES REALIZADAS.

A - Análisis de los indicadores de proceso y estratégicos de la organización

Se ha continuado el trabajo de análisis de los destinos indicadores de la organización, centrándose en las áreas de Gestión económica y gestión de personal así como los indicadores de actividad asistencial y Código infarto Aragón.

Una vez realizado el análisis de los indicadores (fuente de información, periodicidad y depuración de los datos) se ha determinado realizar el pilotaje de la aplicación CMI con la integración en la misma de los indicadores relativos a la actividad asistencial.

B - Plataforma software

La plataforma software utilizada se divide principalmente en tres partes que ya fueron descritas en la memoria de seguimiento de 2018:

- 1.- Procesos ETL (Extract Transform Load)
- 2.- DataWarehouse
- 3.- Herramienta de visualización.

Las dos primeras se han seguido trabajando sin que se hayan producido modificaciones respecto a lo descrito en la anterior memoria de seguimiento.

Por otro lado, en la tercera, Herramienta de visualización, las limitaciones para el uso de la misma y del entorno de desarrollo referidas en la anterior memoria de seguimiento, así como nuevas dificultades sobrevenidas y las limitaciones inherentes a la propia herramienta nos ha llevado a desarrollar un escenario alternativo en el que finalmente hemos prescindido de la misma y adoptado otra herramienta para este cometido.

Para ello se han valorado diversas herramientas, teniendo en consideración especialmente las especificaciones iniciales del diseño de la aplicación informática de CMI (facilidad de acceso a la información: uso de cliente ligero (navegador web) para acceso a la plataforma, generación de información gráfica, posibilidad de filtrado y selección en los informes, granularidad de la información (acceso a datos desagregados))

Finalmente se ha optado por utilizar Grafana, una herramienta de código abierto, multiplataforma, independiente de tecnología de origen y que cumplía todos los requisitos planteados.

#### 5. RESULTADOS ALCANZADOS.

Se han programado los procesos ETL para área de Actividad Asistencial

Creación de Dashboard sobre plataforma Grafana para área de Actividad Asistencial

El diseño de la plataforma y su pilotaje con los indicadores de actividad asistencial evidencian el cumplimiento de los requisitos iniciales planificados:

Uso de cliente ligero (navegador web) para acceso a la plataforma: La herramienta seleccionada funciona sobre un servidor web y se accede a los resultados de la misma mediante un navegador web.

Generación de información gráfica: La herramienta seleccionada facilita la generación de elementos visuales mediante librerías gráficas específicas para entorno web, como librerías para JavaScript, D3, CSS y HTML

Posibilidad de filtrado y selección en los informes: Mediante uso de selectores y actualización de la visualización con tecnologías asíncronas como AJAX y JSON

Granularidad de la información (acceso a datos desagregados): Mediante visualizaciones específicas y

## MEMORIA de PROYECTO DE MEJORA DE LA CALIDAD - 2018/0870

### 1. TÍTULO

#### CUADRO DE MANDOS INTEGRAL SOBRE PLATAFORMA DE BUSINESS INTELLIGENCE DE LA GERENCIA DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS SANITARIAS DE ARAGON 061

selección del nivel de agregación

Asimismo, las fuentes de datos están vinculadas a una organización, y los usuarios de la aplicación están vinculados a organizaciones a través de roles

#### 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

A partir de este pilotaje se incorporarán progresivamente las distintas áreas implicadas y se programará la formación para los distintos grupos de interés.

En cuanto al diseño final de la plataforma, se han incorporado todos los requisitos iniciales planificados, lo que supone un 100% de cumplimiento

#### 7. OBSERVACIONES.

\*\*\* ===== Resumen del proyecto 2018/870 ===== \*\*\*

Nº de registro: 0870

Título  
CUADRO DE MANDOS INTEGRAL SOBRE PLATAFORMA DE BUSINESS INTELLIGENCE DE LA GERENCIA DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS SANITARIAS DE ARAGON 061

Autores:  
SALDAÑA ROYO SERGIO, AÑON GIMENO DAVID, ALCOLEA GUERRERO MARTA, MONTERO ALONSO GEMMA, LAGUNAS PARDOS DIEGO, BAUTISTA CANO PEDRO JESUS, DOMINGUEZ PLO ESTHER, LUESMA GARGALLO MARIA LUISA

Centro de Trabajo del Coordinador: 061 ARAGON URGENCIAS Y EMERGENCIAS

#### TEMAS

Sexo .....: Ambos sexos  
Edad .....: Todas las edades  
Tipo Patología ...: Otro (especificar en el apartado siguiente)  
Otro Tipo Patología: DEMANDANTES DE ATENCIÓN URGENTE  
Línea Estratégica .: Eficiencia  
Tipo de Objetivos .: Estratégicos  
Otro tipo Objetivos:

-----  
Enfoque .....:  
Otro Enfoque.....:

#### PROBLEMA

El sistema actual de explotación de datos del 061 se basa en extracciones manuales sobre distintas soluciones que no se encuentran unificadas y con dependencia del conocimiento del personal que lo realiza

En este contexto, se hace necesario un proceso de convergencia sobre una única plataforma tecnológica, que pueda agrupar todos los procesos necesarios de extracción, transformación, carga y visualización de los datos para facilitar su análisis por parte del equipo directivo y los responsables departamentales.

Dicha plataforma estará enmarcada dentro del sistema de gestión de la calidad de la gerencia incorporando los indicadores clave de los procesos de la organización y facilitando la dirección estratégica de la misma.

#### Utilidad del proyecto:

- Ayuda para toma de decisiones y dirección estratégica de la organización.
- Disponibilidad de la información para la gerencia y responsables de áreas
- Eficiencia y racionalización de la gestión de los recursos.
- Seguimiento de objetivos, planificación y control estratégicos
- Herramienta de comunicación, motivación e incentivo para todo el personal

#### Prioridad de la organización :

- Este proyecto está dentro del plan estratégico de la Gerencia de Urgencias y Emergencias Sanitarias de Aragón 061

#### RESULTADOS ESPERADOS

##### Metas del proyecto:

- Unión de reportes existentes en una única plataforma

## MEMORIA de PROYECTO DE MEJORA DE LA CALIDAD - 2018/0870

### 1. TÍTULO

#### CUADRO DE MANDOS INTEGRAL SOBRE PLATAFORMA DE BUSINESS INTELLIGENCE DE LA GERENCIA DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS SANITARIAS DE ARAGON 061

- Plataforma con capacidad evolutiva para incorporar nuevos informes que se necesiten
- Mejora de la calidad de los indicadores y los datos
- Facilidad de acceso a la información a los usuarios pertinentes

Población diana:

- Gerencia 061 y responsables de departamento.

#### MÉTODO

Elaboración de un Plan de Diseño y Desarrollo, que contendrá como hitos principales:

- Recopilación de los indicadores de proceso y estratégicos de la organización (Reuniones con los responsables actuales) y necesidades futuras
- Análisis y diseño de la nueva infraestructura software requerida
- Especificación de requisitos de plataforma hardware necesaria
- Planificación de la implantación
- Implantación progresiva de los indicadores
- Validación de los indicadores integrados
- Formación a usuarios de la nueva plataforma

#### INDICADORES

Cumplimiento (S/N) del cronograma previsto.

% de indicadores actuales integrados (Objetivo 80%, min 60% max 100%)

Facilidad de acceso a la información (Objetivo 75%, min 50% max 100% de los siguientes puntos):

Uso (S/N) de cliente ligero (navegador web) para acceso a la plataforma.

Generación de información gráfica (S/N)

Posibilidad de filtrado y selección en los informes (S/N)

Granularidad de la información (acceso a datos desagregados) (S/N)

#### DURACIÓN

- Recopilación de los indicadores de proceso y estratégicos de la organización (ene 2018 - jun 2018)
- Análisis y diseño de la nueva infraestructura software requerida (mar 2018 - may 2018)
- Especificación de requisitos de plataforma hardware necesaria (mar 2018 - jun 2018)
- Planificación de la implantación (may 2018 - jul 2018)
- Implantación progresiva de los indicadores (jul 2018 - dic 2018)
- Validación de los indicadores integrados (sep 2018 - dic 2018)
- Formación a usuarios (nov 2018 - ene 2019)

#### OBSERVACIONES

Valoración de otros apartados

MEJORAR REESULTADOS DE LA ATENCIÓN ..... :  
DISMINUIR RIESGOS DERIVADOS DE LA ATENCIÓN ..... :  
MEJORAR LA UTILIZACIÓN DE LOS RECURSOS ..... :  
GARANTIZAR LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS (y > LA SATISFACCIÓN) . :  
ATENDE LAS EXPECTATIVAS DE LOS PROFESIONALES ..... :

\*\*\* ===== \*\*

## MEMORIA de PROYECTO DE MEJORA DE LA CALIDAD - 2016/1381

### 1. TÍTULO

#### ACTUALIZACIÓN DEL PLAN SECTORIAL SANITARIO DE ATENCIÓN EXTRAHOSPITALARIA EN EMERGENCIAS COLECTIVAS Y CATASTROFES

Fecha de entrada: 30/01/2020

2. RESPONSABLE ..... IGNACIO VILLELLAS AGUILAR  
· Profesión ..... ENFERMERO/A  
· Centro ..... 061 ARAGON URGENCIAS Y EMERGENCIAS  
· Localidad ..... ZARAGOZA  
· Servicio/Unidad .. UME FORADADA DEL TOSCAR  
· Sector ..... 061 ARAGON

3. OTROS COMPONENTES DEL EQUIPO DE MEJORA.

RODRIGO DE FRANCIA ANA  
PARAMIO ANDRES ANGELES  
BIELSA RODRIGO ANTONIO  
ROSALES VILCHES CARMEN  
TRELLES FACHIN HILTON  
LASERNA RODRIGUEZ NAIARA  
CASTRO SALANOVA RAFAEL

4. ACTIVIDADES REALIZADAS.

- Se ha revisado la legislación vigente en materia de emergencias colectivas y catástrofes
- Se ha revisado y redefinido el contenido del material de catastrofes de las distintas unidades asistenciales
- Se han establecido reuniones con las distintas entidades participantes en las atención a las emergencias colectivas y catástrofes de la comunidad autónoma de Aragón.
- Se ha adaptado el plan existente a la legislación vigente y al Plan de Protección Civil de Aragón.
- Se ha realizado la difusión del plan.

5. RESULTADOS ALCANZADOS.

- Se ha finalizado la elaboración del "Plan sectorial sanitario de atención extrahospitalaria en incidentes de múltiples víctimas y catástrofes" del 061 Aragón.
- Dicho plan se ha elevado a la Dirección/Gerencia del servicio lográndose su aprobación.
- Se han realizado dos cursos de formación y difusión de dicho plan entre el personal de 061 Aragón, estableciéndose como criterio de selección de los alumnos la presencia de personal de todas las bases operativas.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Tras la elaboración y aprobación del plan, únicamente queda la inclusión del mismo en el Plan de Protección Civil de Aragón. Esto excede del ámbito de trabajo de nuestro grupo por tratarse de un servicio externo al Salud si bien, desde un principio, se ha trabajado conjuntamente con el personal de dicho servicio orientando los contenidos para su futura inclusión.

7. OBSERVACIONES.

\*\*\* ===== Resumen del proyecto 2016/1381 ===== \*\*\*

Nº de registro: 1381

Título  
ACTUALIZACION DEL PLAN SECTORIAL SANITARIO DE ATENCION EXTRAHOSPITALARIA EN EMERGENCIAS COLECTIVAS Y CATASTROFES

Autores:  
VILLELLAS AGUILAR IGNACIO, RODRIGO DE FRANCIA ANA, PARAMIO ANDRES MARIA ANGELES, BIELSA RODRIGO ANTONIO, ROSALES VILCHES CARMEN, TRELLES FACHIN HILTON, LASERNA RODRIGUEZ NAIARA, CASTRO SALANOVA RAFAEL

Centro de Trabajo del Coordinador: 061 ARAGON URGENCIAS Y EMERGENCIAS

TEMAS  
Sexo .....: Ambos sexos  
Edad .....: Todas las edades  
Tipo Patología ....: Otro (especificar en el apartado siguiente)  
Otro Tipo Patología: Inespecífica  
Línea Estratégica .: Otras  
Tipo de Objetivos .: Estratégicos  
Otro tipo Objetivos:

-----  
Enfoque .....:  
Otro Enfoque.....:



## MEMORIA de PROYECTO DE MEJORA DE LA CALIDAD - 2016/1381

### 1. TÍTULO

#### ACTUALIZACIÓN DEL PLAN SECTORIAL SANITARIO DE ATENCIÓN EXTRAHOSPITALARIA EN EMERGENCIAS COLECTIVAS Y CATASTROFES

##### PROBLEMA

El 061 ARAGÓN, en su Cartera de Servicios establece como programa especial la atención extrahospitalaria en Emergencias Colectivas y Catástrofes a través de la activación del Plan sectorial sanitario de atención extrahospitalaria en emergencias colectivas y catástrofes". El objetivo de este plan es mejorar y coordinar la respuesta de los servicios sanitarios en la atención de las situaciones de urgencia y emergencia, tanto individuales como colectivas, disponiendo y organizando los recursos necesarios para atender la demanda habitual y aquélla que excepcionalmente se pudiera producir desencadenando súbitamente la aparición de un gran volumen de pacientes de gravedad y complejidad variables. En el año 2013, el Grupo de Trabajo de Atención a Múltiples Víctimas y Catástrofes del 061 Aragón, elaboró este plan que ordena la actuación del sector sanitario para la prevención y asistencia en situaciones de grave riesgo, catástrofe o calamidad pública en Aragón, estableciéndose la estructura jerárquica y funcional de los grupos de intervención y el sistema de coordinación de los distintos recursos y medios sanitarios participantes mediante la definición de funciones, responsabilidades y procedimientos generales de reacción y alerta institucional, inventario de recursos, coordinación de actividades operativas y simulación para la capacitación y revisión, con el fin de salvaguardar la vida, proteger los bienes y recobrar la normalidad de la sociedad tan pronto como sea posible después de que se presente una emergencia colectiva o una catástrofe. Además, establece criterios para la catalogación de las situaciones de emergencia colectiva destacando, entre otros, el número de víctimas, su dispersión, su patrón lesional y gravedad, duración de la catástrofe, ámbito, afectación de los recursos locales, necesidad o no de ayudas externas ...etc, para de esta forma planificar las estrategias y tácticas de actuación así como la logística necesaria para resolverla de la manera más rápida, eficaz y eficiente.

Este Grupo de Trabajo participa en jornadas y encuentros con entidades participantes en la atención a estas situaciones, detectando la necesidad de adaptación del plan a las nuevas necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés así como a la legislación vigente a nivel europeo, nacional y autonómico.

##### RESULTADOS ESPERADOS

Revisar el plan y adaptarlo a las necesidades y expectativas detectadas en lo que se refiere a:

- Estructura jerárquica del Plan.
- Estructura funcional del Plan
- Estrategias y tácticas de actuación específicas en función de la naturaleza de la catástrofe, para garantizar su resolución de manera rápida, eficaz y eficiente.
- Logística necesaria para la gestión de estas situaciones.
- Redes de comunicación a utilizar tanto propias como ajenas.
- Mecanismos y procedimientos para la información a instituciones y medios de comunicación
- Catálogo de recursos humanos y materiales necesarios.
- Canales de comunicación de información técnica a los profesionales en el momento de la activación y operativización del plan
- Plan de formación específico del personal en el plan de catástrofes y emergencias colectivas.
- Planes concretos ante riesgos específicos previsibles.
- Mecanismos de evaluación, revisión y actualización del Plan.

##### MÉTODO

- Revisar la legislación vigente en materia de emergencias colectivas y catástrofes.
- Revisar y redefinir el contenido del material de catástrofes de las distintas unidades asistenciales.
- Establecer reuniones con las distintas entidades participantes en la atención a las emergencias colectivas y catástrofes en la comunidad autónoma de Aragón.
- Adaptar el plan existente a la legislación vigente y al Plan de Protección Civil de Aragón.
- Adaptar los recursos materiales necesarios para la ejecución del Plan en las distintas unidades asistenciales.
- Difusión del Plan a las distintas unidades asistenciales.

##### INDICADORES

- Existe un listado de la legislación aplicable en materia de emergencias colectivas y catástrofes.
- Se ha participado en las reuniones convocadas para la coordinación del plan.
- Se ha definido la estructura jerárquica para la activación y ejecución del plan.
- Existen listados actualizados de los recursos materiales necesarios para la activación y ejecución del plan.
- Se han realizado las sesiones de difusión del plan a los distintos grupos de interés.

##### DURACIÓN

Enero- mayo 2017 revisión bibliográfica  
Junio-agosto 2017 actualización del plan  
Septiembre- octubre 2017 maqueta del plan  
Noviembre-diciembre 2017 difusión del plan

##### OBSERVACIONES

**MEMORIA de PROYECTO DE MEJORA DE LA CALIDAD - 2016/1381**

**1. TÍTULO**

**ACTUALIZACIÓN DEL PLAN SECTORIAL SANITARIO DE ATENCIÓN EXTRAHOSPITALARIA EN EMERGENCIAS COLECTIVAS Y CATASTROFES**

Valoración de otros apartados

-----  
MEJORAR REESULTADOS DE LA ATENCIÓN ..... :  
DISMINUIR RIESGOS DERIVADOS DE LA ATENCIÓN ..... :  
MEJORAR LA UTILIZACIÓN DE LOS RESURSOS ..... :  
GARANTIZAR LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS (y > LA SATISFACCIÓN) . :  
ATENDER LAS EXPECTATIVAS DE LOS PROFESIONALES ..... :

\*\*\* ===== \*\*

## MEMORIA de PROYECTO DE MEJORA DE LA CALIDAD - 2019/1501

### 1. TÍTULO

#### ELABORACION DEL MANUAL DE PROTOCOLOS PARA UNIDADES DE SOPORTE VITAL AVANZADO (SVAE) DE 061 ARAGON

Fecha de entrada: 30/01/2020

2. RESPONSABLE ..... IGNACIO VILLELLAS AGUILAR  
· Profesión ..... ENFERMERO/A  
· Centro ..... 061 ARAGON URGENCIAS Y EMERGENCIAS  
· Localidad ..... ZARAGOZA  
· Servicio/Unidad .. UME FORADADA DEL TOSCAR  
· Sector ..... 061 ARAGON

3. OTROS COMPONENTES DEL EQUIPO DE MEJORA.

SORIA VILLANUEVA NOELIA  
LOPEZ CIERCOLES JOAQUIN  
CAZCARRA LAPLANA JUANJO  
BROSED YUSTE CHABIER  
LAGUNAS PARDOS DIEGO  
RUIZ CARVAJAL SARA  
GARCIA MURILLO SERGIO

4. ACTIVIDADES REALIZADAS.

A fecha de diciembre de 2019:

- Se han revisado los protocolos y guías de práctica clínica médicas en vigor en 061 Aragón (SCA, Ictus, SVA, trauma grave)
- Se han revisado los protocolos y guías de práctica clínica utilizados por el personal de las unidades SVAE de otras comunidades autónomas (Cataluña, Andalucía, Madrid, País Vasco, Valencia).
- Se ha revisado la legislación vigente en cuanto al uso, indicación y dispensación de productos sanitarios de uso humano por parte de los enfermeros.
- Se han elaborado los borradores de los protocolos de las patologías consideradas más prevalentes para nuestro servicio de emergencias (evaluación inicial, RCP, Dolor torácico, disnea y trauma grave)

5. RESULTADOS ALCANZADOS.

Se ha logrado la elaboración de los borradores de los protocolos de

- Valoración inicial,
- Soporte vital avanzado
- Dolor torácico
- Trauma grave
- Disnea

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Las actividades realizadas y los objetivos conseguidos han supuesto un avance importante por lo complejo de su valoración y realización. No obstante, el equipo de mejora ha detectado la necesidad de la creación de nuevos protocolos relacionados con otras patologías, también importantes y prevalentes. El trabajo realizado ha sido complejo para los integrantes del grupo de mejora pues se han encontrado discrepancias en muchas ocasiones en la forma de entender la independencia enfermera en estas actuaciones. Estas discrepancias son tanto internas (entre los miembros del mismo grupo) como externas (como las encontradas en otros servicios y con otros estamentos del mismo servicio). Por esta razón, la elaboración de todos los protocolos no ha podido ser realizada a lo largo de este año. Otro de los objetivos que no ha podido ser alcanzado es su elevación a la dirección gerencia para su revisión y aprobación. Este es un aspecto que seguramente, exija un tiempo extra, puesto que la revisión por personal externo (de otros servicios y de personal médico tanto del servicio como de servicios externos) no depende directamente de los miembros de este grupo.

7. OBSERVACIONES.

\*\*\* ===== Resumen del proyecto 2019/1501 ===== \*\*\*

Nº de registro: 1501

Título  
ELABORACION DEL MANUAL DE PROTOCOLOS PARA UNIDADES DE SOPORTE VITAL AVANZADO CON ENFERMERIA (USVAE) DE 061 ARAGON

Autores:  
VILLELLAS AGUILAR IGNACIO, SORIA VILLANUEVA NOELIA, LOPEZ CIERCOLES JOAQUIN, CAZCARRA LAPLANA JUANJO, BROSED YUSTE CHABIER, LAGUNAS PARDOS DIEGO, RUIZ CARVAJAL SARA, GARCIA MURILLO SERGIO

## MEMORIA de PROYECTO DE MEJORA DE LA CALIDAD - 2019/1501

### 1. TÍTULO

#### ELABORACION DEL MANUAL DE PROTOCOLOS PARA UNIDADES DE SOPORTE VITAL AVANZADO (SVAE) DE 061 ARAGON

Centro de Trabajo del Coordinador: 061 ARAGON URGENCIAS Y EMERGENCIAS

##### TEMAS

Sexo .....: Ambos sexos  
Edad .....: Todas las edades  
Tipo Patología ....: Otro (especificar en el apartado siguiente)  
Otro Tipo Patología: Emergencias extrahospitalarias  
Línea Estratégica .: Otras  
Tipo de Objetivos .: Otros  
Otro tipo Objetivos:

-----  
Enfoque .....:  
Otro Enfoque.....:

##### PROBLEMA

El Real Decreto 836/2012, de 25 de mayo, por el que se establecen las características técnicas, el equipamiento sanitario y la dotación de personal de los vehículos de transporte sanitario por carretera, establece que las ambulancias asistenciales tipo C, destinadas a proporcionar Soporte Vital Avanzado (SVA), deberán contar con un "conductor que esté en posesión del título de formación profesional de técnico en emergencias sanitarias y con un enfermero que ostente el título universitario de Diplomado Enfermería o título de Grado que habilite para el ejercicio de la profesión regulada de enfermería, o correspondiente título extranjero homologado o reconocido". Asimismo, especificaba que "deberá contar con un médico que esté en posesión del título universitario de Licenciado en Medicina o título de Grado que habilite para el ejercicio de la profesión regulada de médico, o correspondiente título extranjero homologado o reconocido cuando la asistencia a prestar lo requiera".

Así mismo, el Real Decreto 1231/2001 de 8 de noviembre, reconoce la independencia y autonomía de la profesión enfermera.

Esta normativa, junto con la evolución del modelo de emergencias extrahospitalarias en España, ha permitido el desarrollo e implantación de un nuevo recurso asistencial liderado por enfermería, el Soporte Vital Avanzado Enfermero (SVAE), donde el enfermero, de forma autónoma y con total garantía, realiza técnicas y presta asistencia y cuidados de soporte vital avanzado, sin perjuicio de disponer del apoyo del personal médico del centro coordinador de urgencias para aquellas situaciones en las que se requiera. Aunque este tipo de recurso existe en algunas comunidades autónomas desde hace casi tres décadas (P. ej: Cataluña), en los últimos años se está impulsando desde diferentes servicios de emergencias de otras comunidades, consiguiendo que se produzca un aumento exponencial en el número de recursos SVAE's. Este tipo de recurso también existe en algunos países europeos como Francia, Portugal, Holanda o Suecia, e incluso se está implementando en modelos clásicamente paramédicos como en EEUU.

Por tanto, siempre que hablamos del recurso SVAE nos estamos refiriendo a una ambulancia tipo C, dotada de material para la realización de maniobras de SVA y destinada a la prestación de cuidados de SVA, en la que el enfermero de urgencias y emergencias es el máximo responsable de la unidad.

Por otro lado, el Real decreto 1302/2018, de 22 de octubre, por el que se modifica el Real decreto 945/2015, de 23 de octubre, por el que se regula la indicación, uso y autorización de dispensación de medicamentos y productos sanitarios de uso humano por parte de los enfermeros establece que las enfermeras y enfermeros, en el ejercicio de su actividad profesional, podrán indicar, usar y autorizar la dispensación de medicamentos sujetos a prescripción médica, conforme a los protocolos o guías de práctica clínica y asistencial establecidos.

Por tanto parece fundamental la creación de dichos protocolos o guías de práctica clínica, con el objetivo de dar cobertura a los profesionales que se incorporen a las unidades SVAE.

##### RESULTADOS ESPERADOS

Establecer los protocolos y guías de práctica clínica y asistencial que permitan a los profesionales de enfermería desarrollar su labor en las unidades SVAE

##### MÉTODO

- Revisión de los protocolos y guías de práctica clínica médicas en vigor en 061 Aragón.
- Revisión de los protocolos y guías de práctica clínica utilizados por el personal de las unidades SVAE de otras comunidades autónomas.
- Revisión de la legislación vigente en cuanto al uso, indicación y dispensación de productos sanitarios de uso humano por parte de los enfermeros.
- Elaboración de los protocolos y elevación para su aprobación a la Gerencia de Urgencias y Emergencias 061 Aragón.

##### INDICADORES

- Existe un listado de la legislación aplicable a las unidades SVAE.
- Se han creado los protocolos de actuación de las unidades SVAE para las patologías más habituales encontradas en un servicio de emergencias extrahospitalario

**MEMORIA de PROYECTO DE MEJORA DE LA CALIDAD - 2019/1501**

**1. TÍTULO**

**ELABORACION DEL MANUAL DE PROTOCOLOS PARA UNIDADES DE SOPORTE VITAL AVANZADO (SVAE) DE 061 ARAGON**

DURACIÓN

- Abril - Julio de 2019: revisión de la legislación aplicable y de los protocolos tanto de 061 Aragón como de otras CCAA
- Julio - Diciembre 2019: elaboración de los borradores de los protocolos de actuación
- Enero - Febrero 2020: revisión por expertos ajenos al grupo de trabajo de los protocolos y elevación a la Gerencia de Urgencias y Emergencias 061 Aragón
- Febrero - Abril 2020: aprobación definitiva de los protocolos.

OBSERVACIONES

Valoración de otros apartados

-----  
MEJORAR REESULTADOS DE LA ATENCIÓN ..... :  
DISMINUIR RIESGOS DERIVADOS DE LA ATENCIÓN ..... :  
MEJORAR LA UTILIZACIÓN DE LOS RESURSOS ..... :  
GARANTIZAR LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS (y > LA SATISFACCIÓN) . :  
ATENDER LAS EXPECTATIVAS DE LOS PROFESIONALES ..... :

\*\*\* ===== \*\*

## MEMORIA de PROYECTO DE MEJORA DE LA CALIDAD - 2019/1503

### 1. TÍTULO

#### DISEÑO, DESARROLLO Y EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES DE EDUCACIÓN SANITARIA (LA RCP TAMBIÉN ES COSA DE LOS MÁS PEQUEÑOS)

Fecha de entrada: 31/01/2020

2. RESPONSABLE ..... JOVITA ABIAN ALONSO  
· Profesión ..... MEDICO/A  
· Centro ..... 061 ARAGON URGENCIAS Y EMERGENCIAS  
· Localidad ..... ZARAGOZA  
· Servicio/Unidad .. UME ZARAGOZA 1  
· Sector ..... 061 ARAGON

3. OTROS COMPONENTES DEL EQUIPO DE MEJORA.  
SOGAS REY ELIA

#### 4. ACTIVIDADES REALIZADAS.

Se han diseñado los medios didácticos necesarios para impartir la actividad de educación sanitaria. Se ha elaborado una encuesta con el objetivo de medir el grado de satisfacción global de las entidades solicitantes de la actividad de educación sanitaria en cuanto a aspectos organizativos, contenido de la actividad formativa y evaluación global (utilidad de los conocimientos adquiridos, recomendación de la actividad a otros compañeros y valoración global). La actividad de educación sanitaria diseñada, así como la encuesta de satisfacción, se pilotaron en el Colegio La Salle Montemolín de Zaragoza y posteriormente se impartieron actividades de educación sanitaria en el CEIP Gascón y Marín, y tres actividades en el IES de La Puebla de Alfindén. En todas ellas se realizó a los tutores/ profesores de los alumnos la encuesta de satisfacción.

#### 5. RESULTADOS ALCANZADOS.

El desarrollo de este proyecto nos ha permitido la elaboración de material didáctico específico para actividades de educación sanitaria (presentación en diapositivas explicando el funcionamiento del 061, conocimientos básicos del reconocimiento de la RCP, activación de la alerta sanitaria, maniobras básicas y habilidades prácticas de SVB). Así mismo, nos ha permitido la elaboración y el pilotaje de una encuesta dirigida a tutores y profesores para medir el grado de satisfacción con las actividades de educación sanitaria impartidas por el 061 ARAGÓN, consiguiendo una puntuación de 9,73, por lo que queda validado el diseño de dichas actividades (estándar > 7). La falta de presupuesto asignado para la realización de actividades de educación sanitaria en la actualidad, no nos permite ofertar esta actividad dentro de nuestro catálogo de actividades formativas, formando parte de nuestra cartera de servicios como gerencia de urgencias y emergencias sanitarias. Sin embargo, el material didáctico diseñado ha entrado a formar parte de los medios utilizados para impartir las actividades de SVB a los más pequeños, actividades que están dentro de nuestro Catálogo de Acciones Formativas. El desarrollo del proyecto nos ha permitido diseñar, sistematizar, evaluar y validar las actividades de educación sanitaria que, junto con las actividades de docencia constituyen un proceso clave en nuestra organización.

#### 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Mediante este proyecto se ha puesto de manifiesto la necesidad de valorar por la Dirección del 061 como actividad formativa las actividades de educación sanitaria y por tanto, incluir dichas actividades en nuestra oferta de actividades dentro del Catálogo de Actividades Formativas del 061 ARAGÓN. Así mismo, ha puesto de manifiesto el alto grado de satisfacción de las distintas organizaciones solicitantes con el desarrollo de nuestras actividades de educación sanitaria.

#### 7. OBSERVACIONES.

\*\*\* ===== Resumen del proyecto 2019/1503 ===== \*\*\*

Nº de registro: 1503

Título  
DISEÑO, DESARROLLO Y EVALUACION DE ACTIVIDADES DE EDUCACION SANITARIA (LA RCP TAMBIEN ES COSA DE LOS MAS PEQUEÑOS)

Autores:  
ABIAN ALONSO JOVITA, SOGAS REY ELIA

Centro de Trabajo del Coordinador: 061 ARAGON URGENCIAS Y EMERGENCIAS

TEMAS  
Sexo .....: Ambos sexos  
Edad .....: Niños  
Tipo Patología ....: Enfermedades del sistema circulatorio  
Otro Tipo Patología:  
Línea Estratégica .: Otras

## MEMORIA de PROYECTO DE MEJORA DE LA CALIDAD - 2019/1503

### 1. TÍTULO

#### DISEÑO, DESARROLLO Y EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES DE EDUCACIÓN SANITARIA (LA RCP TAMBIÉN ES COSA DE LOS MÁS PEQUEÑOS)

Tipo de Objetivos .: Estratégicos, Otros  
Otro tipo Objetivos: Docencia y educación sanitaria

Enfoque .....:  
Otro Enfoque.....:

#### PROBLEMA

En la cartera de servicios del 061 ARAGÓN figura como actividad relevante, además de la asistencia, la docencia y educación sanitaria en urgencias y emergencias.  
Los contenidos docentes de estas actividades incluyen la atención de urgencias y emergencias sanitarias en el ámbito extrahospitalario, soporte vital básico y avanzado y atención a pacientes politraumatizados, y son impartidos por docentes con experiencia consolidada en la materia a impartir.  
Estos contenidos vienen desarrollados en el CTI070901 Catálogo de Acciones Formativas.  
Para ello, la entidad solicitante debe cumplimentar una solicitud de actividad docente y ser autorizada por la Dirección del 061 ARAGÓN.  
La enfermedad coronaria es la primera causa de mortalidad en los países industrializados. Esta mortalidad y otras producidas por situaciones de emergencia pueden disminuir si se realizan una serie de acciones que configuran la "Cadena de supervivencia"  
El reconocimiento de las situaciones de urgencia más frecuentes y la rápida y eficaz actuación de los primeros intervinientes es clave para garantizar un correcto inicio de la cadena asistencial.  
Los primeros intervinientes pueden ser muy diferentes y precisar de formación en SVB y Primeros auxilios adaptados a ellos.  
El número creciente de solicitudes de actividades sanitarias dirigidas a niños en edad escolar (infantil y primaria), justifica la necesidad de cubrir las necesidades de los alumnos en estas edades.  
Por ello, es necesario el diseño de medios didácticos, la planificación y desarrollo, así como la evaluación de estas actividades de educación sanitaria e integrarlas dentro del Catálogo de Actividades Formativas (CTI070901) del 061 ARAGÓN.  
En el 061 ARAGÓN, una vez realizada la actividad docente, se realiza una encuesta de satisfacción cuyos resultados son elemento de entrada en la revisión del Sistema de Gestión por la Dirección. Del mismo modo, es necesario medir el grado de satisfacción de las organizaciones solicitantes de las actividades dirigidas a niños en edad escolar respecto a los objetivos establecidos y las necesidades y expectativas transmitidas en la solicitud. Así, es imprescindible el diseño de una encuesta de satisfacción dirigida a este grupo de interés que permita validar la actividad docente correspondiente.

#### RESULTADOS ESPERADOS

Familiarizar a niños con el reconocimiento y la atención inicial de la emergencia, proporcionarles conocimientos básicos y técnicas sencillas para que, una vez aprendidas y mecanizadas, puedan usarlas con seguridad y sin miedo en los dos primeros eslabones de la cadena de supervivencia.  
Activar correctamente la alerta sanitaria.  
Aprender los conocimientos básicos de las maniobras fundamentales a realizar en una situación de PCR en el niño.  
Conseguir las habilidades prácticas necesarias para la identificación de la PCR y la realización de Reanimación Cardiopulmonar básica.

#### MÉTODO

Planificación de actividades docentes dirigidas a niños en edad infantil y primer ciclo de educación primaria.  
Definición de contenidos y objetivos de las actividades docentes.  
Diseño de los medios didácticos necesarios para proporcionar los contenidos básicos en RCP a niños en las etapas de infantil y primaria (presentación en diapositivas y canción, encuesta de satisfacción).  
Realización de un pilotaje de la actividad docente.  
Evaluación de la actividad docente pilotada.

#### INDICADORES

Se han diseñado los medios didácticos necesarios para impartir la actividad de educación sanitaria (SI/NO)  
Se ha establecido un programa para la integración de la actividad de educación sanitaria en el Catálogo de Acciones Formativas del 061 ARAGÓN (CTI070901) (SI/NO)  
Índice medio de satisfacción con la actividad de educación sanitaria (validación de la actividad) (>7)

#### DURACIÓN

Marzo -Mayo 2019: Planificación de la actividad, diseño de medios didácticos y pilotaje de la actividad.  
Junio 2019: Evaluación de la actividad docente.  
Junio -diciembre 2019: Análisis de las actividades de educación sanitaria.

#### OBSERVACIONES

No procede.

#### Valoración de otros apartados

MEJORAR REESULTADOS DE LA ATENCIÓN .....:  
DISMINUIR RIESGOS DERIVADOS DE LA ATENCIÓN .....:  
MEJORAR LA UTILIZACIÓN DE LOS RECURSOS .....:  
GARANTIZAR LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS (y > LA SATISFACCIÓN) .:

**MEMORIA de PROYECTO DE MEJORA DE LA CALIDAD - 2019/1503**

**1. TÍTULO**

**DISEÑO, DESARROLLO Y EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES DE EDUCACIÓN SANITARIA (LA RCP TAMBIÉN ES COSA DE LOS MÁS PEQUEÑOS)**

ATENDER LAS EXPECTATIVAS DE LOS PROFESIONALES .....

\*\*\* ===== \*\*



## MEMORIA de PROYECTO DE MEJORA DE LA CALIDAD - 2019/1266

### 1. TÍTULO

#### INCORPORACION A LA HISTORIA CLINICA ELECTRONICA DEL GOBIERNO DE ARAGON (HCE-PROYECTO GUHARA) DE LA GERENCIA DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS SANITARIAS DE ARAGON 061

Fecha de entrada: 27/01/2020

2. RESPONSABLE ..... BELEN MAINAR GOMEZ  
· Profesión ..... MEDICO/A  
· Centro ..... 061 ARAGON URGENCIAS Y EMERGENCIAS  
· Localidad ..... ZARAGOZA  
· Servicio/Unidad .. URGENCIAS Y EMERGENCIAS  
· Sector ..... 061 ARAGON

#### 3. OTROS COMPONENTES DEL EQUIPO DE MEJORA.

AÑON GIMENO DAVID  
SALDAÑA ROYO SERGIO  
DOMINGUEZ PLO ESTHER  
VIDAL PEREZ MARCELO  
CALVO COBOS DAVID  
GIMENEZ BLASCO NATALIA  
FAJARDO TRASOBARES MARIA ESTHER

#### 4. ACTIVIDADES REALIZADAS.

Se detalla las tareas emprendidas en cada una de las actividades realizadas :

-Analizar las necesidades de las unidades asistenciales respecto a las prestaciones de HCE : Se ha hecho el documento de análisis de requisitos, consensado con todas las unidades clínicas y a partir del mismo se ha creado una serie de propuestas de formularios.  
-Analizar los formatos actuales relativos a informes clínicos asistenciales y hojas de registro de enfermería de distintas unidades asistenciales. Se ha realizado y se han generado dos informes, Alta SUAP, Alta Médico UME.  
-Adaptar los formatos anteriores a las prestaciones en la plataforma de HCE y crear los correspondientes formularios e informes en HCE. Aunque se ha iniciado en desarrollo de HCE el formulario de Alta SUAP no se ha podido avanzar, debido a problemas ajenos a los miembros del equipo, concretamente: en el formulario haría falta hacer una integración con el sistema SENECA, como ya existe en otros formularios de HCE y esta integración la tienen que hacer desde CGIPC y no hemos recibido respuesta por el momento.  
-Realizar una prueba piloto para evaluar los formularios creados y la metodología establecida : Se han adquirido unos portátiles, que permiten acceder a HCE en modo lectura, con lo que se puede comprobar el flujo completo de información ( HCE - UME )

#### 5. RESULTADOS ALCANZADOS.

1º resultado alcanzado ( Dispositivo Plataformado)No sin obstáculos, se han adquirido ya los portátiles ( elementos de visualización y acceso a HCE ) y su incorporación a las distintas UMES/UVIs va a suponer un impacto enorme y directo en la mejora de la calidad asistencial.  
2º resultado alcanzado ( Arquitectura y comms ) : se ha definido y probado la conexión y modelo de trabajo con HCE desde un entorno móvil ( en UMES)  
3º resultado alcanzado : Prototipos de formularios. Se ha trabajado intensamente en los formularios de Médico SUAP y UMES . Aunque aún no están disponibles desde HCE .  
Aún tenemos pendientes estas dos actividades :  
-Adaptar las instrucciones técnicas y procedimientos a la nueva metodología establecida.  
-Difundir e implantar la metodología establecida entre los profesionales de las unidades asistenciales. En este punto ya hemos comenzado ya que en breves distribuiremos los portátiles junto con la formación en su manejo.

#### 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

La dependencia con a otros niveles ( p.ejemplo CGIPC ) casi ha llegado a comprometer el proyecto. No obstante gracias a nuestra Gerencia y al apoyo de otros órganos del salud, hemos podido solventar los inconvenientes hasta ahora planteados, a la espera de la definitiva autorización para poder reflejar nuestra asistencia en HCE que es el objetivo último de este proyecto. Este tipo de proyectos tienen un gran impacto en la organización y a veces tienen un efecto llamada con miembros de otros grupos, que queriendo colaborar con el mismo, inconscientemente obstaculizan el desarrollo normal del mismo. Como conclusión es muy importante gestionar a las personas y ante los imprevistos tener resiliencia.

#### 7. OBSERVACIONES.

\*\*\* ===== Resumen del proyecto 2019/1266 ===== \*\*\*

Nº de registro: 1266

Título

## MEMORIA de PROYECTO DE MEJORA DE LA CALIDAD - 2019/1266

### 1. TÍTULO

#### INCORPORACION A LA HISTORIA CLINICA ELECTRONICA DEL GOBIERNO DE ARAGON (HCE-PROYECTO GUHARA) DE LA GERENCIA DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS SANITARIAS DE ARAGON 061

INCORPORACION A LA HISTORIA CLINICA ELECTRONICA DEL GOBIERNO DE ARAGON (HCE-PROYECTO GUHARA) DE LA GERENCIA DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS SANITARIAS DE ARAGON 061

Autores:  
MAINAR GOMEZ BELEN, AÑÓN GIMENO DAVID, SALDAÑA ROYO SERGIO, DOMINGUEZ PLO ESTHER, VIDAL PEREZ MARCELO, CALVO COBOS DAVID, GIMENEZ BLASCO NATALIA, FAJARDO TRASOBARES MARIA ESTHER

Centro de Trabajo del Coordinador: 061 ARAGON URGENCIAS Y EMERGENCIAS

#### TEMAS

Sexo .....: Ambos sexos  
Edad .....: Todas las edades  
Tipo Patología ....: Otro (especificar en el apartado siguiente)  
Otro Tipo Patología: Todas de demanda Urgentes  
Línea Estratégica .: Mejora de la Práctica Clínica  
Tipo de Objetivos .: Estratégicos  
Otro tipo Objetivos:

Enfoque .....:  
Otro Enfoque.....:

#### PROBLEMA

Actualmente el 061 carece de una historia clínica en formato digital. Los profesionales de las distintas unidades asistenciales del 061 Aragón, registran los datos relativos a la asistencia prestada, en informes clínicos y registros de enfermería en soporte papel. Este sistema nos obliga a la introducción retrospectiva de datos diagnósticos (CIE9) en la plataforma informática de la gestión de la demanda sanitaria en el CCU (SENECA), a la explotación manual de las historias para la obtención de resultados de nuestros indicadores asistenciales así como a la contratación de una empresa externa de archivo y custodia de documentación clínica.

Estos "informes de alta" que se entregan al paciente generalmente se quedan en el hospital incluidos en la historia en papel del paciente que figura en el Hospital y las copias que se quedan en el 061, se almacenan y custodian en las Bases de las unidades asistenciales y posteriormente en el almacén externo de archivo y custodia de documentación clínica. En esta situación, lo más próximo a Historia Clínica, consistiría en hacer una búsqueda masiva en el Sistema de Información de la plataforma informática SENECA de las asistencias recibidas de un determinado paciente y realizar la búsqueda en papel en las bases o en el almacén de los distintos informes de alta.

Esta metodología genera dos hándicaps: Identificación única del paciente en todos los registros generados.

Ralentización del proceso asistencial.

En este sentido, hay una mejora pendiente en el sistema de gestión de emergencias actual, que es la integración de SENECA con BDU (Base de Datos Usuario), mejoraría notablemente la identificación de usuarios, la posibilidad de localizar el CIAP del paciente y poder ser vinculado el episodio a una historia global. Asimismo se han creado algunas soluciones informáticas propias (Código Ictus, Síndrome Coronario Agudo, PCR .etc) que recogen datos específicos de paciente, son sistemas "isla" en algunos casos de difícil explotación y cuyo mayor problema es no estar integrado con SENECA, lo que dificulta asociar caso-asistencia.

Integrar la información clínica de la asistencia prestada por las unidades asistenciales del 061 Aragón en la HCE, permitiría cumplir los objetivos.

Este proyecto está dentro del plan estratégico de la Gerencia de Urgencias y Emergencias Sanitarias de Aragón 061

#### RESULTADOS ESPERADOS

-Unificar las actuaciones realizadas en un determinado paciente en una única historia clínica para todo el sistema de SALUD.

-Agilizar el sistema de registro y explotación de datos clínicos del 061

6.

#### MÉTODO

Elaboración de un Plan de Diseño y Desarrollo, que contendrá:

-Analizar las necesidades de las unidades asistenciales respecto a las prestaciones de HCE

-Analizar los formatos actuales relativos a informes clínicos asistenciales y hojas de registro de enfermería de distintas unidades asistenciales.

-Adaptar los formatos anteriores a las prestaciones en la plataforma de HCE y crear los correspondientes formularios e informes en HCE.

-Adaptar las instrucciones técnicas y procedimientos a la nueva metodología establecida.

-Realizar una prueba piloto para evaluar los formularios creados y la metodología establecida.

-Difundir e implantar la metodología establecida entre los profesionales de las unidades asistenciales.

-Seguimiento y evolución del proyecto según resultados obtenidos y nuevas necesidades detectadas.

#### INDICADORES

-Existe un informe de análisis de necesidades de unidades asistenciales y de prestaciones de HCE

-Número de informes médicos y registros de enfermería adaptados e integrados en HCE

## MEMORIA de PROYECTO DE MEJORA DE LA CALIDAD - 2019/1266

### 1. TÍTULO

#### INCORPORACION A LA HISTORIA CLINICA ELECTRONICA DEL GOBIERNO DE ARAGON (HCE-PROYECTO GUHARA) DE LA GERENCIA DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS SANITARIAS DE ARAGON 061

- Instrucciones técnicas y procedimientos adaptados a la nueva metodología establecida (%).
- Existe un informe de resultado de prueba piloto
- Número de sesiones formativas realizadas
- Existe un informe de seguimiento y evaluación del proyecto

#### DURACIÓN

Enero 2019: Analizar las necesidades de las unidades asistenciales respecto a las prestaciones de HCE. Analizar los formatos actuales relativos a informes clínicos asistenciales y hojas de registro de enfermería de distintas unidades asistenciales.

Febrero-Julio 2019: Adaptar los formatos anteriores a las prestaciones en la plataforma de HCE y crear los correspondientes formularios e informes en HCE.

Septiembre-Octubre 2019: Realizar una prueba piloto para evaluar los formularios creados y la metodología establecida.

Noviembre 2019: Difundir e implantar la metodología establecida entre los profesionales de las distintas unidades asistenciales.

Noviembre-Diciembre 2019: Adaptar las instrucciones técnicas y procedimientos a la nueva metodología establecida.

Diciembre 2019: Seguimiento y evolución del proyecto según resultados obtenidos y nuevas necesidades detectadas.

#### OBSERVACIONES

Valoración de otros apartados

-----  
MEJORAR REESULTADOS DE LA ATENCIÓN ..... :  
DISMINUIR RIESGOS DERIVADOS DE LA ATENCIÓN ..... :  
MEJORAR LA UTILIZACIÓN DE LOS RESURSOS ..... :  
GARANTIZAR LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS (y > LA SATISFACCIÓN) . :  
ATENDER LAS EXPECTATIVAS DE LOS PROFESIONALES ..... :

\*\*\* ===== \*\*

## MEMORIA de PROYECTO DE MEJORA DE LA CALIDAD - 2019/1500

### 1. TÍTULO

#### MANUAL DE PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE LAS UNIDADES DE SOPORTE VITAL AVANZADO CON ENFERMERÍA (USVAE) DEL 061 ARAGÓN

Fecha de entrada: 27/01/2020

2. RESPONSABLE ..... AIDA ARREGUI RODRIGO  
· Profesión ..... ENFERMERO/A  
· Centro ..... 061 ARAGON URGENCIAS Y EMERGENCIAS  
· Localidad ..... ZARAGOZA  
· Servicio/Unidad .. URGENCIAS Y EMERGENCIAS  
· Sector ..... 061 ARAGON

#### 3. OTROS COMPONENTES DEL EQUIPO DE MEJORA.

BAYO IZQUIERDO CELESTE  
CALVO COBOS DAVID  
SORIA MARTINEZ LETICIA  
PALOMAR CARBO DAVID  
RUIZ GAJON SONIA

#### 4. ACTIVIDADES REALIZADAS.

En cuanto a las actividades realizadas para el cumplimiento del calendario marcado hemos realizado reuniones periódicas en las cuales hemos realizado la revisión de la legislación existente así como de los procedimientos de las distintas unidades en vigor en el 061 Aragón y también hemos realizado la revisión de los procedimientos de las unidades SVAE de otras CCAA.

#### 5. RESULTADOS ALCANZADOS.

Para poder alcanzar el objetivo del proyecto "Establecer los procedimientos operativos de activación y coordinación de SVAE del 061 Aragón" hemos realizado diversos borradores de procedimientos operativos de actuación sobre diversas patologías sobre los cuales nos íbamos a reunir con Gerencia de Urgencias y Emergencias del 061 Aragón para continuar trabajando sobre ellas pero por causas ajenas y justificadas de personal ajeno a nuestro grupo no se ha podido realizar en la fechas que habíamos programado y estamos a la espera de poder realizarla en un breve periodo de tiempo para avanzar nuestro trabajo.

#### 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Como se comenta anteriormente estamos a la espera de que nos programen la reunión para la revisión de expertos ajenos al grupo de trabajo de los protocolos y elevación a Gerencia de 061 Aragón. También nos queda pendiente de poder realizar visitas a centros de otras comunidades, las cuales también tenemos aprobado el realizarlas por parte de Dirección de Enfermería para recoger información y ver la forma de trabajo y como lo tienen instaurado y poder recoger ideas para poder aplicar a nuestro grupo.

#### 7. OBSERVACIONES.

\*\*\* ===== Resumen del proyecto 2019/1500 ===== \*\*\*

Nº de registro: 1500

Título  
MANUAL DE PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE LAS UNIDADES DE SOPORTE VITAL AVANZADO CON ENFERMERIA (USVAE) DEL 061 ARAGON

Autores:  
ARREGUI RODRIGO AIDA, AZCONA CIDRAQUE CAROLINA, BAYO IZQUIERDO CELESTE, CALVO COBOS DAVID, SORIA MARTINEZ LETICIA, PALOMAR CARBO DAVID, RUIZ GAJON SONIA

Centro de Trabajo del Coordinador: 061 ARAGON URGENCIAS Y EMERGENCIAS

TEMAS  
Sexo .....: Ambos sexos  
Edad .....: Todas las edades  
Tipo Patología ....: Otro (especificar en el apartado siguiente)  
Otro Tipo Patología: Emergencias extrahospitalarias  
Línea Estratégica .: Otras  
Tipo de Objetivos .: Otros  
Otro tipo Objetivos:

-----  
Enfoque .....:  
Otro Enfoque.....:

PROBLEMA

## MEMORIA de PROYECTO DE MEJORA DE LA CALIDAD - 2019/1500

### 1. TÍTULO

#### MANUAL DE PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE LAS UNIDADES DE SOPORTE VITAL AVANZADO CON ENFERMERÍA (USVAE) DEL 061 ARAGÓN

El Real Decreto 836/2012, de 25 de mayo, por el que se establecen las características técnicas, el equipamiento sanitario y la dotación de personal de los vehículos de transporte sanitario por carretera, establece que las ambulancias asistenciales tipo C, destinadas a proporcionar Soporte Vital Avanzado (SVA), deberán contar con un "conductor que esté en posesión del título de formación profesional de técnico en emergencias sanitarias y con un enfermero que ostente el título universitario de Diplomado Enfermería o título de Grado que habilite para el ejercicio de la profesión regulada de enfermería, o correspondiente título extranjero homologado o reconocido". Asimismo, especificaba que "deberá contar con un médico que esté en posesión del título universitario de Licenciado en Medicina o título de Grado que habilite para el ejercicio de la profesión regulada de médico, o correspondiente título extranjero homologado o reconocido cuando la asistencia a prestar lo requiera".

Así mismo, el Real Decreto 1231/2001 de 8 de noviembre, reconoce la independencia y autonomía de la profesión enfermera.

Esta normativa, junto con la evolución del modelo de emergencias extrahospitalarias en España, ha permitido el desarrollo e implantación de un nuevo recurso asistencial liderado por enfermería, el Soporte Vital Avanzado Enfermero (SVAE), donde el enfermero, de forma autónoma y con total garantía, realiza técnicas y presta asistencia y cuidados de soporte vital avanzado, sin perjuicio de disponer del apoyo del personal médico del centro coordinador de urgencias para aquellas situaciones en las que se requiera. Aunque este tipo de recurso existe en algunas comunidades autónomas desde hace casi tres décadas (P. ej: Cataluña), en los últimos años se está impulsando desde diferentes servicios de emergencias de otras comunidades, consiguiendo que se produzca un aumento exponencial en el número de recursos SVAE's. Este tipo de recurso también existe en algunos países europeos como Francia, Portugal, Holanda o Suecia, e incluso se está implementando en modelos clásicamente paramédicos como en EEUU.

Por tanto, siempre que hablamos del recurso SVAE nos estamos refiriendo a una ambulancia tipo C, dotada de material para la realización de maniobras de SVA y destinada a la prestación de cuidados de SVA, en la que el enfermero de urgencias y emergencias es el máximo responsable de la unidad.

Por otro lado, el Real decreto 1302/2018, de 22 de octubre, por el que se modifica el Real decreto 945/2015, de 23 de octubre, por el que se regula la indicación, uso y autorización de dispensación de medicamentos y productos sanitarios de uso humano por parte de los enfermeros establece que las enfermeras y enfermeros, en el ejercicio de su actividad profesional, podrán indicar, usar y autorizar la dispensación de medicamentos sujetos a prescripción médica, conforme a los protocolos o guías de práctica clínica y asistencial establecidos.

Por tanto parece fundamental la creación de los procedimientos operativos para determinar el modo de activación de dichas unidades así como su coordinación tanto con el Centro Coordinador de Urgencias (CCU) como con otras unidades del servicio

#### RESULTADOS ESPERADOS

Establecer los procedimientos operativos de activación y coordinación del USVAE del 061 Aragón

#### MÉTODO

- Revisión de los procedimientos de las distintas unidades en vigor en 061 Aragón.
- Revisión de los procedimientos de las unidades SVAE de otras comunidades autónomas.
- Elaboración de los procedimientos y elevación para su aprobación a la Gerencia de Urgencias y Emergencias 061 Aragón.

#### INDICADORES

- Existe un listado de la legislación aplicable a las unidades SVAE.
- Se han creado los procedimientos de coordinación de las unidades SVAE

#### DURACIÓN

- Abril - Julio de 2019: revisión de la legislación aplicable y de los procedimientos tanto de 061 Aragón como de otras CCAA
- Julio - Diciembre 2019: elaboración de los borradores de los procedimientos operativos de actuación
- Enero - Febrero 2020: revisión por expertos ajenos al grupo de trabajo de los protocolos y elevación a la Gerencia de Urgencias y Emergencias 061 Aragón
- Febrero - Abril 2020: aprobación definitiva de los procedimientos.

#### OBSERVACIONES

Valoración de otros apartados

MEJORAR REESULTADOS DE LA ATENCIÓN ..... :  
DISMINUIR RIESGOS DERIVADOS DE LA ATENCIÓN ..... :  
MEJORAR LA UTILIZACIÓN DE LOS RECURSOS ..... :

**MEMORIA de PROYECTO DE MEJORA DE LA CALIDAD - 2019/1500**

**1. TÍTULO**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE LAS UNIDADES DE SOPORTE VITAL AVANZADO CON ENFERMERÍA (USVAE) DEL 061 ARAGÓN**

GARANTIZAR LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS (y > LA SATISFACCIÓN) . :  
ATENDER LAS EXPECTATIVAS DE LOS PROFESIONALES . . . . . :

\*\*\* ===== \*\*

## MEMORIA de PROYECTO DE MEJORA DE LA CALIDAD - 2018/1040

### 1. TÍTULO

#### DISEÑO, DESARROLLO Y PLANIFICACIÓN DEL PROGRAMA FORMATIVO PARA PROFESIONALES DE NUEVA INCORPORACIÓN A LA UNIDAD DE TELEFONISTAS DEL CCU 061 DE ARAGÓN

Fecha de entrada: 31/01/2020

2. RESPONSABLE ..... EVA LOU BLASCO  
· Profesión ..... TELEFONISTA  
· Centro ..... CENTRO COORDINADOR DE URGENCIAS 061 ARAGON  
· Localidad ..... ZARAGOZA  
· Servicio/Unidad .. URGENCIAS Y EMERGENCIAS  
· Sector ..... 061 ARAGON

3. OTROS COMPONENTES DEL EQUIPO DE MEJORA.  
PEYRONA ARIAS MARIA PILAR  
GARCIA GARCIA ISABEL  
MARIN GASPAS MARIA LUISA  
DUATO MOYA BEGOÑA  
SOGAS REY ELIA MARIA  
DOMINGUEZ PLO ESTHER

#### 4. ACTIVIDADES REALIZADAS.

En el mes de enero de 2019, tras una revisión completa del plan formativo y para disminuir la variabilidad en las actuaciones de las profesionales en la gestión de la demanda sanitaria se complementa con otro anexo de "Utilidades".

En febrero se proyecta el Plan de Formación en una presentación para difundir el resultado del proyecto a profesionales de nueva incorporación a la unidad de telefonistas del CCU 061 Aragón, al colectivo de telefonistas y a futuros formadores para su conocimiento y posibles aportaciones al programa.

Derivado de la necesidad de contratación para la cobertura de vacaciones del colectivo de telefonistas del CCU, se planifica la formación de tres alumnos en el periodo del 15 de mayo al 20 de junio. De estos tres alumnos, finalizan la formación dos alumnos.

El segundo periodo de formación se realiza del 27 de mayo al 30 de junio, formándose cuatro alumnos y finalizando en su totalidad todas las sesiones formativas.

Para impartir esta formación se ha utilizado como medios didácticos el programa formativo para profesionales de nueva incorporación a la unidad de telefonistas del CCU 061 de Aragón elaborado a través de este proyecto, así como el Plan de Formación establecido y la plataforma informática de gestión de la demanda sanitaria en el CCU Séneca.

A todos los alumnos que finalizaron su periodo formativo se les entregó una encuesta de satisfacción para poder evaluar la formación realizada.

#### 5. RESULTADOS ALCANZADOS.

En la encuesta de satisfacción se evaluaron:

- Aspectos organizativos:  
Información previa de la actividad  
Adecuación de la duración de la actividad
- Contenido de la actividad formativa:  
Adecuación de los contenidos a los objetivos planteados.  
Adecuación del material didáctico utilizado  
Profesionales que imparten la formación
- Evaluación global:  
Utilidad de los conocimientos adquiridos  
Recomendación de la actividad a otros compañeros  
Valoración global del curso.

Una vez tabuladas las encuestas por el Dpto. de Formación del 061, se obtuvo un promedio de 9,1 sobre 10. Este índice global nos permite validar la actividad formativa así como los medios didácticos utilizados, entre los que se encuentra el Manual de Formación, ya que el estándar establecido para su validación es un índice global > 7.

#### 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Durante el periodo formativo, se detectaron en el manual del alumno telefonistas CCU utilizado la necesidad de complementar determinados aspectos del mismo, como significado de términos específicos en la urgencia y emergencia, información relativa a la Hoja Clínica, pacientes que procesan factura.

Mediante el desarrollo de este proyecto se ha puesto de manifiesto la necesidad de elaborar medios didácticos de apoyo a la formación a profesionales de nueva incorporación, así como la evaluación de la actividad formativa a través de las encuestas de satisfacción.

#### 7. OBSERVACIONES.

## MEMORIA de PROYECTO DE MEJORA DE LA CALIDAD - 2018/1040

### 1. TÍTULO

#### DISEÑO, DESARROLLO Y PLANIFICACIÓN DEL PROGRAMA FORMATIVO PARA PROFESIONALES DE NUEVA INCORPORACIÓN A LA UNIDAD DE TELEFONISTAS DEL CCU 061 DE ARAGÓN

\*\*\* ===== Resumen del proyecto 2018/1040 ===== \*\*\*

Nº de registro: 1040

Título  
DISEÑO, DESARROLLO Y PLANIFICACION DEL PROGRAMA FORMATIVO PARA PROFESIONALES DE NUEVA INCORPORACION A LA UNIDAD DE TELEFONISTAS DEL CCU 061 DE ARAGON

Autores:  
LOU BLASCO EVA, PEYRONA ARIAS MARIA PILAR, GARCIA GARCIA ISABEL, MARIN GASPAR MARIA LUISA, DUATO MOYA BEGOÑA, SOGAS REY ELIA MARIA, DOMINGUEZ PLO ESTHER

Centro de Trabajo del Coordinador: 061 ARAGON URGENCIAS Y EMERGENCIAS

TEMAS  
Sexo .....: Ambos sexos  
Edad .....: Todas las edades  
Tipo Patología ....: Otro (especificar en el apartado siguiente)  
Otro Tipo Patología:  
Línea Estratégica .: Otras  
Tipo de Objetivos .: Estratégicos  
Otro tipo Objetivos:

-----  
Enfoque .....:  
Otro Enfoque.....:

**PROBLEMA**  
El Centro Coordinador de Urgencias (CCU) del 061 ARAGÓN gestiona las demandas de atención sanitaria urgente recibidas a través de los números de teléfono 061-112 movilizando y coordinando los recursos sanitarios disponibles y adecuándolos a las necesidades asistenciales de cada momento.  
La tercera fase del proceso de gestión de la demanda sanitaria en el CCU es la fase de movilización, realizada por los telefonistas y que comprende todas las actividades necesarias para la asignación, movilización y seguimiento de los recursos seleccionados por el médico/ enfermero regulador o bien protocolizados según la rama del "árbol de tipificación" seleccionada por el operador de recepción.

Se distinguen tres tipos de puestos:

- Telefonista de emergencias: L\_EME.
- Telefonista del SUAP: L\_USUAP
- Telefonista de ambulancias: L\_AMB.

La filosofía de nuestro trabajo implica que se deben resolver primero las emergencias y en orden, las urgencias y visitas domiciliarias, por ello, todos los puestos deben estar intercomunicados y apoyándose mutuamente, es decir, en el caso de coincidencia en el tiempo de intervenciones con avisos tipificados de emergencia, el telefonista de emergencias puede transferir al telefonista del SUAP una intervención para que éste active los recursos seleccionados por el médico/ enfermero regulador o protocolizados. Del mismo modo, el telefonista del SUAP puede transferir intervenciones al telefonista de emergencias en caso de sobrecarga en su puesto de avisos de urgencia o emergencia.

En la gestión de riesgos y oportunidades realizada en este subproceso de gestión de la demanda sanitaria en el CCU, se detectó como necesidad diseñar y desarrollar un Plan formativo para profesionales de nueva incorporación a la Unidad de Telefonistas del CCU, que permita a estos profesionales adquirir entre otros, los conocimientos en el Mapa de Recursos Sanitarios del 061 y en el funcionamiento de la aplicación informática (Seneca) de gestión de llamadas, que contribuya a la mejora en la atención sanitaria a los pacientes fundamentalmente en situaciones de emergencia en patologías tiempo-dependientes.

#### RESULTADOS ESPERADOS

- Diseñar un Plan de formación dirigido a nuevas incorporaciones de telefonistas en el CCU 061 de Aragón.
- Garantizar la cobertura del servicio de asignación, movilización y seguimiento de recursos en el CCU 061 de Aragón.
- Disminuir la variabilidad en las actuaciones de los profesionales en la gestión de la demanda sanitaria que le ha sido transferida.

#### MÉTODO

- Reunión del grupo de trabajo creado para el desarrollo de este proyecto.
- Revisar la instrucción técnica de trabajo de referencia.
- Establecer criterios para la formación inicial, definiendo números de horas. teóricas y prácticas. Evaluación de los conocimientos adquiridos.
- Definir el contenido del Manual del Alumno.



## MEMORIA de PROYECTO DE MEJORA DE LA CALIDAD - 2018/1040

### 1. TÍTULO

#### DISEÑO, DESARROLLO Y PLANIFICACIÓN DEL PROGRAMA FORMATIVO PARA PROFESIONALES DE NUEVA INCORPORACIÓN A LA UNIDAD DE TELEFONISTAS DEL CCU 061 DE ARAGÓN

- Presentación del proyecto a Dirección del 061 Aragón para su aprobación.
- Difusión del manual a través de la intranet del 061 y sesión de difusión.
- Realización de pilotaje.

#### INDICADORES

- Existe una nueva versión de la instrucción técnica IT070303 Asignación, movilización y seguimiento de recursos en el CCU.
- Se han establecido los criterios del Plan formativo (objetivos, metodología, cronograma, evaluación ...).
- Se han definido los contenidos del manual.
- Existe un manual del alumno para incorporación de nuevos telefonistas en el CCU 061 de Aragón.
- El Manual del Alumno se ha difundido a través de la Intranet 061.
- Se ha realizado una sesión de difusión del Plan Formativo a los distintos Grupos de Interés.

#### DURACIÓN

- Junio del 2018: reunión de trabajo en coordinación con departamento de Calidad y Formación y Dirección de Gestión del 061 ARAGÓN, para establecer la metodología para el desarrollo del proyecto.
- Julio-Agosto 2018: revisión de las instrucciones técnicas de trabajo
- Septiembre 2018: elaboración del programa formativo y definición del contenido del manual
- Septiembre-Octubre 2018: elaboración del Manual del Alumno.
- Noviembre 2018: presentar a Dirección del 061 y pilotaje del programa
- Diciembre 2018: difusión a través de la intranet 061 y sesión divulgativa a los distintos grupos de interés.

#### OBSERVACIONES

Valoración de otros apartados

-----  
MEJORAR REESULTADOS DE LA ATENCIÓN ..... :  
DISMINUIR RIESGOS DERIVADOS DE LA ATENCIÓN ..... :  
MEJORAR LA UTILIZACIÓN DE LOS RECURSOS ..... :  
GARANTIZAR LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS (y > LA SATISFACCIÓN) :  
ATENDER LAS EXPECTATIVAS DE LOS PROFESIONALES ..... :

\*\*\* ===== \*\*

## MEMORIA de PROYECTO DE MEJORA DE LA CALIDAD - 2019/0929

### 1. TÍTULO

#### REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL ÁRBOL DE TIPIFICACIÓN DE AVISOS EN EL CENTRO COORDINADOR DE URGENCIAS

Fecha de entrada: 16/01/2020

2. RESPONSABLE ..... CLARA HERRANZ ANDRES  
· Profesión ..... ENFERMERO/A  
· Centro ..... CENTRO COORDINADOR DE URGENCIAS 061 ARAGON  
· Localidad ..... ZARAGOZA  
· Servicio/Unidad .. URGENCIAS Y EMERGENCIAS  
· Sector ..... 061 ARAGON

#### 3. OTROS COMPONENTES DEL EQUIPO DE MEJORA.

ARREGUI RODRIGO AIDA  
AZNAR RICO MARIA ANTONIA  
CERDAN ESCOBAR MIRIAM  
FAJARDO TRASOBARES MARIA ESTHER  
GUTIERREZ ANDREU JOAQUIN  
MARCO GAYARRE ELENA  
SORIA VILLANUEVA NOELIA

#### 4. ACTIVIDADES REALIZADAS.

Se han realizado 3 reuniones del equipo de trabajo, en abril, junio y octubre, en las cuales se han desarrollado dos formularios encuesta, uno para profesionales sanitarios del CCU y otra para gestores de llamadas, con el fin de analizar la situación y valorar la opinión de los trabajadores sobre el árbol de tipificación. Además, cada miembro del equipo ha revisado distintas ramas del árbol, con el fin de detectar fallos y poder mejorar las preguntas asociadas a cada rama y así, conseguir una codificación del aviso más rápida y eficiente. Para ello, en reuniones posteriores, se llevará a cabo una puesta en común, que nos permitirá unificar criterios y establecer conclusiones.

#### 5. RESULTADOS ALCANZADOS.

Se ha realizado un análisis de situación de la operatividad del árbol de tipificación a través de una encuesta a los profesionales sanitarios y gestores de llamadas del CCU. La encuesta fue enviada a 15 profesionales sanitarios, 9 facultativos de medicina y 6 diplomados de enfermería, de los cuales respondieron 9, por lo que la tasa de participación de dicha encuesta ha sido del 60%, mientras que en el caso de gestores de llamadas, fue enviada a los 28 trabajadores y contestada por 18 personas, por lo que la tasa de participación ha sido de un 64,28%. El 100% de los encuestados, considera beneficioso para el funcionamiento del servicio, revisar el árbol de tipificación. Se ha determinado a través de la encuesta, la dificultad de codificar ciertos avisos, lo que nos va a permitir incidir más en los mismos. El 88,9% de los gestores de llamadas, determinan que realizar una reunión periódica anual de todo el servicio, así como recibir formación continuada, mejoraría el funcionamiento de servicio. El 100% de los profesionales sanitarios, consideran igualmente importante realizar una reunión anual de todo el servicio para su mejora.

#### 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Se han analizado las encuestas a los trabajadores del CCU, lo que ha permitido sentar las bases para la revisión del árbol de tipificación, recogiendo así la opinión de los mismos, y detectar las dificultades y problemas más comunes que surgen al codificar el aviso. Todos los miembros del equipo han revisado distintas ramas de árbol, con el fin próximo de realizar una puesta en común en distintas reuniones periódicas y llevar a cabo una conclusión final. Dicha conclusión abarcaría cambios en las preguntas asociadas a las ramas, reagrupación de distintos síntomas y mejora en el orden de las distintas ramas del árbol, atendiendo a los problemas detectados. Finalmente, una vez terminado el informe, se realizaría su difusión a todos los profesionales de CCU y se modificaría, para su implantación, una vez aprobado por Gerencia de 061 y Coordinador de CCU.

#### 7. OBSERVACIONES.

\*\*\* ===== Resumen del proyecto 2019/929 ===== \*\*\*

Nº de registro: 0929

Título  
REVISION Y ACTUALIZACION DEL ARBOL DE TIPIFICACION DE AVISOS EN EL CENTRO DE COORDINACION DE URGENCIAS

Autores:

## MEMORIA de PROYECTO DE MEJORA DE LA CALIDAD - 2019/0929

### 1. TÍTULO

#### REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL ÁRBOL DE TIPIFICACIÓN DE AVISOS EN EL CENTRO COORDINADOR DE URGENCIAS

HERRANZ ANDRES CLARA, ARREGUI RODRIGO AIDA, AZNAR RICO MARIA ANTONIA, CERDAN ESCOBAR MIRIAM, FAJARDO TRASOBARES MARIA ESTHER, GUTIERREZ ANDREU JOAQUIN, MARCO GAYARRE ELENA, SORIA VILLANUEVA NOELIA

Centro de Trabajo del Coordinador: 061 ARAGON URGENCIAS Y EMERGENCIAS

#### TEMAS

Sexo .....: Ambos sexos  
Edad .....: Todas las edades  
Tipo Patología ....: Otro (especificar en el apartado siguiente)  
Otro Tipo Patología: Urgencias y Emergencias sanitarias  
Línea Estratégica .: Eficiencia  
Tipo de Objetivos .: Estratégicos  
Otro tipo Objetivos:

Enfoque .....:  
Otro Enfoque.....:

#### PROBLEMA

Las llamadas recibidas a través del número de teléfono 061 y derivadas del 112, así como las llamadas realizadas desde el Centro Coordinador de Urgencias (CCU) son gestionadas mediante la plataforma informática Séneca MYC por los profesionales de esta unidad.

La gestión de la demanda sanitaria en el CCU se realiza en tres fases:

- A) Fase de acceso: Recepción de la demanda sanitaria.
- B) Fase de regulación: Regulación sanitaria de la demanda.
- C) Fase de movilización: Asignación, movilización y seguimiento de recursos.

Las llamadas recibidas en el CCU son recepcionadas por los teleoperadores que se encargan de la atención, recogida de datos básicos, tipificación de la llamada y derivación a otros centros asistenciales o transferencia de la misma al médico/enfermero regulador y/o al locutor/telefonista.

Una vez abierto el formulario correspondiente al aviso, el teleoperador procede a la clasificación que más se aproxime al motivo por el que demanda la asistencia, en base a una estructura de codificación en forma de árbol en el que se van progresivamente abriendo ramas conforme se determina el estado del paciente. Para ello, el teleoperador utiliza el árbol de tipificación proporcionado por la aplicación informática.

En cada nodo del árbol aparecen las preguntas que el teleoperador debe realizar al alertante y un resumen del plan operativo asociado a dicho nodo con instrucciones sobre la tipificación o el procedimiento de actuación a seguir de acuerdo a esa tipificación.

Cuando el teleoperador ha completado toda la información sobre el paciente procede a su transferencia al médico/enfermero regulador o al locutor/telefonista de acuerdo al plan operativo asociado a dicha intervención.

La última revisión del árbol de tipificación fue en 2008 al incorporarse profesionales de enfermería para la regulación sanitaria en el CCU.

Ante la complejidad en la rama de preguntas asociadas, que condiciona la dificultad de ajustar la demanda sanitaria al aviso, consideramos necesario revisar el árbol de tipificación para su adecuación, con el objetivo de evitar la demora en la tipificación del aviso y adecuar correctamente el destinatario del mismo desde la recepción de la demanda sanitaria hasta su regulación por el personal sanitario del CCU.

El proyecto de mejora es de vital importancia, ya que la tipificación del aviso es el primer eslabón en la coordinación sanitaria y fundamental para ajustar la respuesta a la demanda asistencial planteada y optimizar los recursos sanitarios para su resolución.

El trabajo de revisión se realizará sobre un árbol de tipificación ya estructurado y elaborado bajo consenso entre todos los grupos de interés, lo que facilitará las posibles modificaciones derivadas de la revisión realizada.

#### RESULTADOS ESPERADOS

Realizar un análisis de situación de la operatividad del árbol de tipificación.

Verificar y ajustar el motivo de llamada y la demanda sanitaria a la tipificación.

Definir con mayor precisión el motivo principal por el que se solicita ayuda sanitaria.

Revisar los síntomas asociados a cada patología.

Revisar el plan operativo asociado a cada intervención en función de la rama del árbol seleccionada.

Reducir el tiempo empleado en la recepción del aviso y agilizar la respuesta.

Adecuar el destinatario de los avisos, médico regulador o enfermero regulador, para una mayor eficiencia en la resolución del aviso.

Adecuar y optimizar el uso de recursos sanitarios.

Unificar criterios y elaborar protocolos de actuación comunes ante demandas asistenciales frecuentes.

#### MÉTODO

Formación de un grupo de trabajo para realizar reuniones periódicas con acceso directo a programa informático Séneca y poder trabajar sobre el árbol de tipificación.

Registrar las dificultades que presenta el personal de teleoperación en la recepción y tipificación del aviso para trabajar sobre ello y facilitar el proceso.

Consensuar cambios necesarios y posterior difusión de los acuerdos y modificaciones establecidas al personal

## MEMORIA de PROYECTO DE MEJORA DE LA CALIDAD - 2019/0929

### 1. TÍTULO

#### REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL ÁRBOL DE TIPIFICACIÓN DE AVISOS EN EL CENTRO COORDINADOR DE URGENCIAS

sanitario y personal de teleoperación del centro coordinador.  
Evaluar si los cambios realizados cumplen el objetivo de mejora propuesto.

##### INDICADORES

Ramas revisadas del árbol de tipificación (%)  
Tiempo que transcurre desde el inicio de la gestión de la llamada por el teleoperador hasta su transferencia al personal sanitario regulador.  
Índice de satisfacción del personal de teleoperación y personal sanitario del CCU.

##### DURACIÓN

Duración estimada de 1 año.  
Primer semestre: Valoración, análisis de problemas detectados y consenso de las modificaciones.  
Segundo semestre: Realización de sesiones de difusión de las modificaciones consensuadas para la puesta en marcha de la nueva versión del árbol de tipificación de avisos.  
Evaluación de indicadores e informe de resultados. Memoria final.

##### OBSERVACIONES

Valoración de otros apartados

-----  
MEJORAR REESULTADOS DE LA ATENCIÓN ..... :  
DISMINUIR RIESGOS DERIVADOS DE LA ATENCIÓN ..... :  
MEJORAR LA UTILIZACIÓN DE LOS RECURSOS ..... :  
GARANTIZAR LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS (y > LA SATISFACCIÓN) . :  
ATENDER LAS EXPECTATIVAS DE LOS PROFESIONALES ..... :

\*\*\* ===== \*\*

## MEMORIA de PROYECTO DE MEJORA DE LA CALIDAD - 2019/1158

### 1. TÍTULO

#### ESTABLECIMIENTO DE UN SISTEMA DE LAS RELACIONES CON NUESTROS PROVEEDORES DIRECTOS

Fecha de entrada: 31/01/2020

2. RESPONSABLE ..... MARIA LUISA LUESMA GARGALLO  
· Profesión ..... PERSONAL ADMINISTRATIVO  
· Centro ..... GERENCIA 061 ARAGON  
· Localidad ..... ZARAGOZA  
· Servicio/Unidad .. ANALISIS CLINICOS  
· Sector ..... 061 ARAGON

3. OTROS COMPONENTES DEL EQUIPO DE MEJORA.  
HERRAEZ MARTIN CARMEN  
ROYO ARIÑO MERCEDES  
SALVADOR MAINAR GLORIA  
YUS BENITO SARA

#### 4. ACTIVIDADES REALIZADAS.

Se ha realizado una selección de proveedores, para ello se ha tenido en cuenta que la relación fuera importante a nivel económico, por la relación contractual o por la asiduidad al prestar servicios en la Gerencia. También se tuvo en cuenta las incidencias registradas a fin de hacer un seguimiento de las soluciones que se dieron. Se ha cribado para dejar los más destacados o aquellos que nos puedan aportar un mayor conocimiento del trabajo, con el fin de conocer las mejoras que debemos intentar conseguir. En mayo del año pasado se les comunico a los proveedores que de acuerdo a los requisitos establecidos en la norma UNE ISO 9001:2015, se les realizaría una evaluación de proveedores correspondiente al año 2018 en función de un sistema de clasificación de las incidencias generadas (PC0711), y que, una vez realizada la evaluación, se les comunicarían los resultados obtenidos. Se elaboró una encuesta con los ítems que podemos resaltar como más importantes en la relación que mantenemos proveedores/organización, haciéndoles 20 preguntas que se han puntuado para darnos el dato del grado de satisfacción alcanzado en el año 2018.

#### 5. RESULTADOS ALCANZADOS.

El resultado de la evaluación ha sido de de 72,93 sobre 100, los proveedores a los que se ha mandado encuesta han sido 50. Los indicadores utilizados son ocho, los que hemos estudiado que pueden servir para denotar nuestros puntos fuertes y débiles. La fuente utilizada ha sido el sistema informático Serpa, hemos obtenido los datos de los proveedores y los hemos utilizado para la encuesta. La encuesta se ha mandado para cumplimentarla vía E-mail en un documento de google para agilizar la rapidez en la contestación y la sencillez.

#### 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Una vez realizada la valoración, en el equipo hemos anotado como consecución del año 2020, realizar un seguimiento de la encuesta del año 2019. Con la integración en la Plataforma Logística vamos a perder el contacto directo con muchos proveedores y el seguimiento lo harán desde Plataforma. Seguiremos teniendo los proveedores de Farmacia y los de Servicios. Hemos tomado nota de que se precisa mejora en el tiempo de recepción de pedidos y de las devoluciones a los proveedores. Estamos dispuestos a seguir realizando las encuestas y hacer un seguimiento para que el proyecto tenga una durabilidad y se consiga la mejora en las relaciones directas.

#### 7. OBSERVACIONES.

\*\*\* ===== Resumen del proyecto 2019/1158 ===== \*\*\*

Nº de registro: 1158

Título  
ESTABLECIMIENTO DE UN SISTEMA DE MEDICION DE LAS RELACIONES CON NUESTROS PROVEEDORES DIRECTOS

Autores:  
LUESMA GARGALLO MARIA LUISA, HERRAEZ MARTIN MARIA CARMEN, ROYO ARIÑO MERCEDES, SALVADOR MAINAR GLORIA, YUS BENITO SARA

Centro de Trabajo del Coordinador: 061 ARAGON URGENCIAS Y EMERGENCIAS

## MEMORIA de PROYECTO DE MEJORA DE LA CALIDAD - 2019/1158

### 1. TÍTULO

#### ESTABLECIMIENTO DE UN SISTEMA DE LAS RELACIONES CON NUESTROS PROVEEDORES DIRECTOS

##### TEMAS

Sexo .....: Ambos sexos  
Edad .....: Todas las edades  
Tipo Patología ....: Otro (especificar en el apartado siguiente)  
Otro Tipo Patología: Recursos necesarios para la asistencia sanitaria de emergencias en Aragón.  
Línea Estratégica .: Otras  
Tipo de Objetivos .: Estratégicos  
Otro tipo Objetivos:

Enfoque .....:  
Otro Enfoque.....:

##### PROBLEMA

La norma UNE-EN-ISO 9001:2015 establece como requisito la realización de una evaluación sistematizada de aquellos proveedores de productos y servicios que afectan directamente a la calidad de los servicios prestados por la organización cuya finalidad principal es garantizar el continuum asistencial en la prestación sanitaria a las urgencias y emergencias sanitarias de los ciudadanos que lo precisen.  
Así mismo, necesitamos conocer el grado de satisfacción de nuestros proveedores como resultado de nuestras relaciones con este grupo de interés.  
La evaluación de proveedores es una actividad que se realiza en el 061 ARAGÓN desde la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad, siendo necesaria su adaptación a los requisitos de la nueva versión de la norma UNE-EN-ISO 9001:2015. Entre estos nuevos requisitos figura el establecimiento y comunicación de criterios de evaluación de proveedores y la necesidad de medir el grado de satisfacción de los mismos.  
El Área de Gestión Económica dispone a través de la aplicación informática del Gobierno de Aragón SERPA, de un registro de proveedores (acreedores) en la que están registrados todos los proveedores que suministran bienes o prestan servicios al 061 ARAGÓN. Para la realización de la evaluación de estos proveedores, se han establecido unos criterios basados en la gestión y clasificación de las incidencias generadas.  
La evaluación de los contratistas se realiza tomando como criterio de evaluación los requisitos establecidos en el expediente de contratación.  
Actualmente, es necesaria la revisión del procedimiento de evaluación de proveedores y contratistas para su adaptación a los requisitos de la nueva versión de la norma ISO 9001, así como su realización.  
Así mismo, estos requisitos determinan la necesidad de establecer herramientas que permitan obtener el grado de satisfacción de los distintos grupos de interés incluyendo proveedores y contratistas.

##### RESULTADOS ESPERADOS

Realizar una clasificación de nuestros proveedores directos en función del cumplimiento de las necesidades y expectativas de la organización, reflejados en los distintos contratos.  
Obtener la información relativa a la percepción (índice de satisfacción) que nuestros proveedores y contratistas tienen respecto al cumplimiento de las necesidades y expectativas establecidas en los distintos procesos de contratación.  
Obtener la información necesaria para determinar los riesgos y oportunidades en el proceso de gestión de compras y suministros, así como las acciones correctivas pertinentes a las no conformidades detectadas, con el fin de garantizar la calidad de los productos y servicios utilizados por nuestros trabajadores para prestar la asistencia sanitaria.

##### MÉTODO

Evaluación de proveedores:

- Determinar los criterios de selección de los proveedores.
- Establecer la metodología y los criterios de evaluación de proveedores.
- Establecer una sistemática de comunicación de los criterios de evaluación a los proveedores seleccionados previamente a la realización de la evaluación, y de los resultados obtenidos posteriormente a la realización de la evaluación.
- Determinar el procedimiento de actuación en función de los resultados obtenidos.

##### Encuesta de satisfacción:

- Establecer un procedimiento para la medición del grado de satisfacción de nuestros proveedores y contratistas.
- Diseñar una encuesta de satisfacción on-line que nos permita la tabulación de los resultados obtenidos, así como su estudio y análisis.
- Presentar resultado encuestas y proponer acciones correctivas en función de los resultados obtenidos.

##### INDICADORES

- Existe un procedimiento que define la sistemática a realizar para la evaluación de proveedores, así como la medición del grado de satisfacción de proveedores y contratistas s/n.
- Proveedores del 061 ARAGÓN a los que se ha evaluado (%)
- Proveedores directos que han superado la evaluación inicial y de seguimiento (%)
- Se ha diseñado una encuesta de satisfacción para la medición del grado de satisfacción de proveedores y contratistas s/n.
- Proveedores y contratistas a los que se ha remitido la encuesta de satisfacción (%)
- Proveedores y contratistas que han respondido la encuesta de satisfacción (%)

## MEMORIA de PROYECTO DE MEJORA DE LA CALIDAD - 2019/1158

### 1. TÍTULO

#### ESTABLECIMIENTO DE UN SISTEMA DE LAS RELACIONES CON NUESTROS PROVEEDORES DIRECTOS

- Índice medio de satisfacción de proveedores y contratistas del 061 ARAGÓN, número de 0 a 10.

#### DURACIÓN

Evaluación de proveedores:

Fecha inicio: marzo 2019

Fecha finalización: noviembre 2019

Encuesta de satisfacción:

Fecha inicio: marzo 2019

Fecha finalización: noviembre 2019

#### OBSERVACIONES

Valoración de otros apartados

-----  
MEJORAR REESULTADOS DE LA ATENCIÓN ..... :  
DISMINUIR RIESGOS DERIVADOS DE LA ATENCIÓN ..... :  
MEJORAR LA UTILIZACIÓN DE LOS RECURSOS ..... :  
GARANTIZAR LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS (y > LA SATISFACCIÓN) . :  
ATENDER LAS EXPECTATIVAS DE LOS PROFESIONALES ..... :

\*\*\* ===== \*\*

## MEMORIA de PROYECTO DE MEJORA DE LA CALIDAD - 2019/1497

### 1. TÍTULO

#### DESARROLLO DE UNA APLICACION WEB PARA LA CONSULTA DE LA COMPATIBILIDAD/INCOMPATIBILIDAD DE LA ADMINISTRACION EN "Y" DE LOS MEDICAMENTOS INCLUIDOS EN LA GUIA FARMACOTERAPEUTICA DE LA GERENCIA DEL 061

Fecha de entrada: 30/01/2020

2. RESPONSABLE ..... ADRIANA ALVAREZ NONAY  
· Profesión ..... FARMACEUTICO/A  
· Centro ..... GERENCIA 061 ARAGON  
· Localidad ..... ZARAGOZA  
· Servicio/Unidad .. FARMACIA HOSPITALARIA  
· Sector ..... 061 ARAGON

3. OTROS COMPONENTES DEL EQUIPO DE MEJORA.  
SANCLEMENTE SAEZ JORGE  
PALLAS PONS BEGOÑA  
TRIGO VICENTE CRISTINA  
LOPEZ BELLIDO ASUNCION MARIA  
GIMENEZ BLASCO NATALIA  
FUERTES BLASCO MARIA PAZ

#### 4. ACTIVIDADES REALIZADAS.

La compatibilidad y estabilidad de los fármacos usados por vía endovenosa puede afectar a la eficacia terapéutica de los mismos, así como suponer un riesgo para la seguridad de los pacientes.

- Informe de análisis de la compatibilidad de los fármacos intravenosos incluidos en la guía Farmacoterapéutica (GFT) de una gerencia autonómica de urgencias y emergencias de Atención Primaria administrados por vía intravenosa en "Y" para elaborar una tabla de consulta de compatibilidades que sea aplicable a la práctica clínica asistencial.

- Se realizó una revisión de las Fichas Técnicas a través del Centro de Información de Medicamentos de la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios y paralelamente en la base de datos Trissel's IV-Chek® de todas las especialidades farmacéuticas intravenosas incluidas en la GFT. Se elaboró una tabla en Excel®, donde el encabezado de filas y columnas eran la lista de fármacos intravenosos incluidos en la guía farmacoterapéutica. Se incluyeron 77 fármacos y se realizó una búsqueda sistemática de compatibilidad de cada fármaco con los 76 restantes. La codificación de la tabla se realizó con un código en letra y color, acompañada de una leyenda para facilitar su interpretación.

• CY: Fármacos compatibles. Compatibilidad química entre ambos fármacos cuando se administra en "Y". Color verde.

• NCY: Fármacos incompatibles. Incompatibilidad física y/o química entre ambos fármacos. No se pueden mezclar ni administrar en "Y". Se recomienda hacer un lavado con 10 ml de suero fisiológico entre la administración de uno y otro. Color rojo.

• ND: No existen datos disponibles de compatibilidad y estabilidad para estas combinaciones que garanticen establecer un criterio seguro de compatibilidad, por lo que no se deben administrar de forma conjunta en "Y". Color blanco.

• PC: Datos de compatibilidad entre fármacos inciertos. Color amarillo.

#### 5. RESULTADOS ALCANZADOS.

Se revisaron 70 especialidades farmacéuticas intravenosas.

De un total de 5.256 posibilidades se obtuvieron los siguientes resultados:

- CY: Existen 956 opciones posibles de administrar fármacos en "Y" y que sean compatibles y estables físico-químicamente.

- NCY: Resultaron 187 opciones posibles de combinar determinados fármacos y que esas combinaciones sean incompatibles. Por tanto, no se pueden mezclar con ningún otro fármaco, ni administrar en "Y".

- PC: Existen 183 posibilidades de combinar fármacos por vía intravenosa en "Y" con datos inciertos de compatibilidad.

- ND: En 3.970 opciones de combinación entre fármacos, no existen datos respecto a su compatibilidad y estabilidad físico-química, por lo que no se deben administrar dichas combinaciones en "Y".

#### 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

- Desarrollo de la aplicación informática junto con el Departamento de Informática a partir de la base de datos de compatibilidad elaborada.

- Aprovechando el desarrollo de la aplicación web centralizada desde el Servicio de Farmacia, para que pueda ser consultada por todas las profesionales sanitarias de la Gerencia del 061 Aragón se pretende mejorar el grado de satisfacción de los mismo en cuanto a la información de medicamentos recibida.

- Aumentar la seguridad en el uso de medicamentos intravenosos utilizados en el 061.

#### 7. OBSERVACIONES.

El proyecto requiere una segunda fase de desarrollo para asegurar la implantación, el manejo y el desarrollo



## MEMORIA de PROYECTO DE MEJORA DE LA CALIDAD - 2019/1497

### 1. TÍTULO

#### DESARROLLO DE UNA APLICACION WEB PARA LA CONSULTA DE LA COMPATIBILIDAD/INCOMPATIBILIDAD DE LA ADMINISTRACION EN "Y" DE LOS MEDICAMENTOS INCLUIDOS EN LA GUIA FARMACOTERAPEUTICA DE LA GERENCIA DEL 061

informático de la base de datos de compatibilidad.

\*\*\* ===== Resumen del proyecto 2019/1497 ===== \*\*\*

Nº de registro: 1497

Título  
DESARROLLO DE UNA APLICACION WEB PARA LA CONSULTA DE LA COMPATIBILIDAD/INCOMPATIBILIDAD DE LA ADMINISTRACION EN "Y" DE LOS MEDICAMENTOS INCLUIDOS EN LA GUIA FARMACOTERAPEUTICA DE LA GERENCIA DEL 061

Autores:  
ALVAREZ NONAY ADRIANA, MATEO CLAVERIA JESUS, SANCLEMENTE SAEZ JORGE, PALLAS PONS BEGOÑA, TRIGO VICENTE CRISTINA, LOPEZ BELLIDO ASUNCION MARIA, GIMENEZ BLASCO NATALIA, FUERTES BLASCO MARIA PAZ

Centro de Trabajo del Coordinador: 061 ARAGON URGENCIAS Y EMERGENCIAS

TEMAS  
Sexo .....: Ambos sexos  
Edad .....: Todas las edades  
Tipo Patología ....: Otro (especificar en el apartado siguiente)  
Otro Tipo Patología: URGENCIAS Y EMERGENCIAS SANITARIAS  
Línea Estratégica .: Uso Racional del Medicamento  
Tipo de Objetivos .: Otros  
Otro tipo Objetivos:

Enfoque .....:  
Otro Enfoque.....:

PROBLEMA  
La Gerencia de Urgencias y Emergencias Sanitarias 061 ARAGÓN; es una institución de ámbito autonómico dependiente del SALUD, cuya finalidad es dar respuesta, las 24 horas del día y los 365 días del año, a las demandas de atención sanitaria urgente que se produzcan por parte de la población.  
En los servicios de Urgencias y Emergencias, la vía intravenosa es usada de manera frecuente, debido al inicio rápido del efecto farmacológico. Sin embargo, en los pacientes que requieren de la administración de más de un medicamento, puede ser necesario su administración simultánea mediante un sistema de "Y", lo que puede generar problemas de incompatibilidades. La estabilidad y compatibilidad físico-química de los fármacos usados por la misma vía puede afectar a la seguridad de los pacientes y a la eficacia terapéutica de los medicamentos, ya que, a causa de esta posible incompatibilidad e inestabilidad de las sustancias administradas, se puede dar lugar a errores de medicación. Sobre este tipo de error se puede establecer como medida de control; con el objetivo de prevenir o reducir su aparición, el establecimiento de herramientas de información rápida para los profesionales sanitarios.

RESULTADOS ESPERADOS  
El objetivo principal del proyecto es el desarrollo de una aplicación web de consulta rápida destinada a los profesionales sanitarios de compatibilidad/incompatibilidad de los fármacos administrados por la misma vía incluidos en la guía farmacoterapéutica del 061.  
Con la consecución del objetivo principal se pretende:  
o Facilitar la accesibilidad a la información relacionada con la administración de medicamentos a los profesionales sanitarios.  
o Contribuir a la administración segura de medicamentos en los pacientes atendidos por los Servicios de Urgencias y Emergencias.  
o Aumentar el grado de satisfacción de los profesionales sanitarios, respecto a la información disponible relacionada con los medicamentos.  
o Implantar de forma progresiva sistemas de información de consulta rápida de medicamentos, a lo largo de todas las Unidades Móviles de Emergencias de la Gerencia del 061.

MÉTODO  
o Recopilación de la información publicada sobre estabilidad de los fármacos incluidos en la GIFT, evaluar la calidad de los datos publicados y generar una base de datos de compatibilidad /incompatibilidad de los fármacos administrados en Y.  
o Generar una aplicación web de consulta rápida accesible a todos los profesionales sanitarios de la Gerencia, a través de la Intranet del 061.  
o Formación del personal sanitario en el manejo de la aplicación web.

## MEMORIA de PROYECTO DE MEJORA DE LA CALIDAD - 2019/1497

### 1. TÍTULO

#### DESARROLLO DE UNA APLICACION WEB PARA LA CONSULTA DE LA COMPATIBILIDAD/INCOMPATIBILIDAD DE LA ADMINISTRACION EN "Y" DE LOS MEDICAMENTOS INCLUIDOS EN LA GUIA FARMACOTERAPEUTICA DE LA GERENCIA DEL 061

- o Realización y explotación de la encuesta de satisfacción.
- o Presentación de resultados de la encuesta de satisfacción

#### INDICADORES

Porcentaje de medicamentos compatibles/incompatibles en Y incluidos en la guía farmacoterapéutica.  
- Porcentaje de implantación de la aplicación web en las diferentes unidades asistenciales.  
- Grado de satisfacción de los profesionales sanitarios con la aplicación.

#### DURACIÓN

- Abril 2019 - Agosto de 2019: En la primera parte del proyecto se seleccionaron los fármacos objeto del estudio, y se realizará una búsqueda sistemática de la información recogida en las bases de datos.  
- Agosto 2019- Abril 2019: Diseño e implantación de la aplicación web y formación del personal sanitario en el manejo de la misma.

#### OBSERVACIONES

Valoración de otros apartados

-----  
MEJORAR REESULTADOS DE LA ATENCIÓN ..... :  
DISMINUIR RIESGOS DERIVADOS DE LA ATENCIÓN ..... :  
MEJORAR LA UTILIZACIÓN DE LOS RECURSOS ..... :  
GARANTIZAR LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS (y > LA SATISFACCIÓN) . :  
ATENDER LAS EXPECTATIVAS DE LOS PROFESIONALES ..... :

\*\*\* ===== \*\*

## MEMORIA de PROYECTO DE MEJORA DE LA CALIDAD - 2019/0973

### 1. TÍTULO

#### ADECUACION E IMPLANTACION DE UNA HERRAMIENTA INFORMATICA DE GESTION DE INCIDENCIAS EN EL AREA DE RECURSOS HUMANOS DEL 061 ARAGON

Fecha de entrada: 27/01/2020

2. RESPONSABLE ..... PEDRO BAUTISTA CANO  
· Profesión ..... PERSONAL ADMINISTRATIVO  
· Centro ..... GERENCIA 061 ARAGON  
· Localidad ..... ZARAGOZA  
· Servicio/Unidad .. RECURSOS HUMANOS  
· Sector ..... 061 ARAGON

3. OTROS COMPONENTES DEL EQUIPO DE MEJORA.

BETRIAN DOMINGUEZ JULIA  
FERNANDEZ VERGUIZAS MARIA PILAR  
FERNANDEZ EZCURRA ANA MARIA  
HERNANDEZ GONZALEZ MARIA ISABEL  
GARCIA BLASCO SACRAMENTO  
AÑON GIMENO DAVID  
SALDAÑA ROYO SERGIO

4. ACTIVIDADES REALIZADAS.

En abril se creo un grupo de trabajo interdepartamental que ha realizado

- El análisis situacional del procedimiento actual. (mayo 2019)
- La consulta de las herramientas informáticas existentes realizando un estudio comparativo de sus prestaciones. (junio 2019)
- Instalar y adaptar la aplicación informática elegida a las necesidades detectadas. (septiembre/octubre 2019)

Se han realizado reuniones periódicas con el Departamento de Informática y Calidad para llevar el seguimiento del proyecto.

5. RESULTADOS ALCANZADOS.

Se ha diseñado y realizado pruebas de funcionamiento de la aplicación informática, quedando pendiente la implantación definitiva en todo el servicio con la próxima incorporación de personal procedente del concurso de traslados que esta prevista que se realice en febrero de 2020.

Queda pendiente la elaboración del manual de usuario y la organización de una o varias sesiones de difusión dirigidas a los nuevos usuarios.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Pruebas realizadas han cumplido con las necesidades surgidas del análisis de la situación en relación a la gestión de incidencias en el área gestión de personal. La aplicación implementada para la gestión de incidencias permite realizar el seguimiento del estado de las incidencias de manera automatizada mejorando los tiempos de respuesta.

7. OBSERVACIONES.

\*\*\* ===== Resumen del proyecto 2019/973 ===== \*\*\*

Nº de registro: 0973

Título  
ADECUACION E IMPLANTACION DE UNA HERRAMIENTA INFORMATICA DE GESTION DE INCIDENCIAS EN EL AREA DE RECURSOS HUMANOS DEL 061 ARAGON

Autores:  
BAUTISTA CANO PEDRO, BETRIAN DOMINGUEZ JULIA, FERNANDEZ VERGUIZAS MARIA PILAR, FERNANDEZ EZCURRA ANA MARIA, HERNANDEZ GONZALEZ MARIA ISABEL, GARCIA BLASCO SACRAMENTO, AÑON GIMENO DAVID, SALDAÑA ROYO SERGIO

Centro de Trabajo del Coordinador: 061 ARAGON URGENCIAS Y EMERGENCIAS

TEMAS

Sexo .....: Ambos sexos  
Edad .....: Todas las edades  
Tipo Patología ....: Otro (especificar en el apartado siguiente)  
Otro Tipo Patología:  
Línea Estratégica .: Otras  
Tipo de Objetivos .: Estratégicos

## MEMORIA de PROYECTO DE MEJORA DE LA CALIDAD - 2019/0973

### 1. TÍTULO

#### ADECUACION E IMPLANTACION DE UNA HERRAMIENTA INFORMATICA DE GESTION DE INCIDENCIAS EN EL AREA DE RECURSOS HUMANOS DEL 061 ARAGON

Otro tipo Objetivos:

Enfoque .....:  
Otro Enfoque.....:

#### PROBLEMA

En el 061 el Área de RRHH es la encargada de la contratación del personal necesario para garantizar la continuidad del servicio, y de la gestión de las retribuciones del personal del 061.

La dispersión geográfica de las unidades asistenciales del 061 y de sus profesionales dificulta la comunicación y seguimiento de las incidencias generadas relativas a los procesos implícitos del Área de Gestión de Personal. Actualmente, se registran las incidencias generadas a través de correo electrónico, telefónicamente o personalmente. Esta situación no garantiza una correcta trazabilidad en la gestión de las incidencias.

Los puntos débiles detectados en el análisis realizado, condicionan la necesidad de la adecuación e implantación de una herramienta de gestión de incidencias en Area RRHH.

#### RESULTADOS ESPERADOS

Analizar la situación actual de gestión de incidencias y un estudio de las necesidades demandadas por todos los grupos de interés, y adaptar una herramienta informática que cubra las necesidades.  
Elaborar un manual de usuario de la herramienta y llevar a cabo la formación a los usuarios de la herramienta informática.  
Adaptar los procedimientos e instrucciones técnicas de trabajo al uso de la herramienta informática de gestión de incidencias e implantarla a través de intranet 061 y correo de los usuarios.  
Evaluar la adaptación e implantación de la herramienta de gestión de incidencias.

#### MÉTODO

Crear un grupo de trabajo para realizar: • El análisis de la situación del procedimiento actual. • Instalar y adaptar la aplicación informática elegida a las necesidades detectadas y elaborar el manual de usuario de la aplicación adaptando los procedimientos e instrucciones técnicas de trabajo. • Planificar y realizar la formación a usuarios. • Realizar el informe de evaluación de la adaptación e implantación de la herramienta. Reparto de tareas entre los distintos miembros del grupo de trabajo, estableciendo reuniones periódicas de seguimiento del proyecto.

#### INDICADORES

• Se ha realizado el análisis de la situación actual de gestión de incidencias. • Se ha elaborado el manual de usuario y revisión de procedimientos e instrucciones técnicas de trabajo. • % de usuarios del Área de RRHH formados en la herramienta informática. • N° de unidades informadas de la puesta en marcha de la nueva herramienta. • Existe un informe de evaluación que refleja la adecuación de la herramienta a las necesidades detectadas.

#### DURACIÓN

• Análisis situación actual: abril. (Dpto. de Informática, Dpto. de Calidad y Jefe de Área de RRHH) • Adaptación de la herramienta informática: mayo-junio. (Dpto. de Informática). • Elaboración del manual de usuario : julio. (Dpto. de Informática y Dpto. de Calidad). • Planificación y realización de la formación a los usuarios : septiembre. (Dpto. de Informática, Dpto. de Formación y Jefe del Área de RRHH). • Adaptación de los procedimientos e instrucciones técnicas de trabajo al uso de la herramienta informática de gestión de incidencias: octubre-diciembre. (Jefe del Área de RRHH y Dpto. de Calidad). • Implantación de la herramienta a través de la Intranet 061 y del correo electrónico de los distintos usuarios: octubre. (Dpto. de Informática y Jefe de Área de RRHH). • Evaluación de la adaptación e implantación : enero 2020. (Dpto. de Informática, Dpto. de Calidad y Jefe de Área de RRHH)

#### OBSERVACIONES

Valoración de otros apartados

MEJORAR REESULTADOS DE LA ATENCIÓN ..... :  
DISMINUIR RIESGOS DERIVADOS DE LA ATENCIÓN ..... :  
MEJORAR LA UTILIZACIÓN DE LOS RESURSOS ..... :  
GARANTIZAR LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS (y > LA SATISFACCIÓN) . :  
ATENDER LAS EXPECTATIVAS DE LOS PROFESIONALES ..... :

\*\*\* ===== \*\*

## MEMORIA de PROYECTO DE MEJORA DE LA CALIDAD - 2019/1313

### 1. TÍTULO

#### UN IMPULSO HACIA LA MEJORA EN LA GESTION MEDIOAMBIENTAL. ESTUDIO DE LA VIABILIDAD DE ADAPTACION DE LOS VEHICULOS DEL SUAP A UN NUEVO SISTEMA DE COMBUSTIBLE RESPETUOSO CON EL MEDIO AMBIENTE

Fecha de entrada: 28/01/2020

2. RESPONSABLE ..... ANTONIO CLEMENTE BARRANCO  
• Profesión ..... CONDUCTOR/A  
• Centro ..... GERENCIA 061 ARAGON  
• Localidad ..... ZARAGOZA  
• Servicio/Unidad .. SUAP  
• Sector ..... 061 ARAGON

3. OTROS COMPONENTES DEL EQUIPO DE MEJORA.  
MARIN GASPAS ANA PILAR  
DOMINGUEZ PLO ESTHER  
ALCOLEA GUERRERO MARTA

#### 4. ACTIVIDADES REALIZADAS.

Se ha realizado un estudio de la viabilidad de la modificación de la flota de vehículos hacia energías alternativas y respetuosas con el medio ambiente del SUAP 061 Aragón. Para ello se han estudiado las energías alternativas y se ha determinado su gasto en función de su disponibilidad y accesibilidad para el 061 Aragón. Se ha realizado un estudio de los puntos de repostaje en la ciudad de Zaragoza, su distancia y los tiempos de repostaje en función de la energía. El calendario propuesto se ha cumplido en su totalidad y para ello se ha utilizado jornada trabajada de los profesionales miembros del equipo de mejora, se han visitado casas comerciales y organizaciones como la Cooperativa del Taxi de Zaragoza y Talleres Félix Gómez. El proyecto se va a entregar a la Dirección Económico Administrativa y la Gerencia del 061 Aragón para que valoren la viabilidad de la propuesta técnica tras el estudio. Para su difusión el proyecto se colgará en la Intranet del 061 Aragón y se presentará en la Jornadas internas del 061 Aragón que se celebrarán el próximo mes de noviembre.

#### 5. RESULTADOS ALCANZADOS.

Los objetivos del proyecto de mejora se dividen en primarios y secundarios. El objetivo primario ha sido realizar un estudio de la viabilidad de la modificación de la flota de vehículos hacia energías alternativas y respetuosas con el medio ambiente.

Objetivos secundarios alcanzados:

- Respeto al medio ambiente: Estudio comparativo de las emisiones de las distintas energías alternativas al medio ambiente.
- Económico-administrativo: Gasto en función de las distintas energías alternativas disponibles en el mercado y accesibles para el 061 Aragón.
- De Autonomía: Estudio de los puntos de repostaje en la ciudad de Zaragoza.
- De Usuario: Determinación de los tiempos de repostaje en función de las distintas energías en estudio.

#### 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Para alcanzar los objetivos el equipo ha tenido que:

- realizar búsquedas bibliográficas sobre las energías alternativas presentes en el mercado y en concreto Zaragoza Capital.
- Se ha documentado sobre procesos de licitación vigentes en la Comunidad Autónoma y su implicación con la viabilidad del proyecto.
- Se ha realizado un estudio de mercado de vehículos

Queda pendiente la valoración económica de un contrato full service con el proveedor de energía del Gobierno de Aragón que tiene que liderar la Dirección Económico Administrativa del SALUD. Dado que el proveedor ha comunicado que necesita hacer de un análisis exhaustivo de las instalaciones, necesidades de vehículos y consumo energético estimado para entregar una propuesta razonable de contrato de full service.

Tras la realización del estudio de viabilidad se puede concluir lo siguiente:

- ? Atendiendo al objetivo secundario de respeto al medio ambiente:
  - Desde el punto de vista del tipo de motor, en el momento actual, lo más indicado sería adquirir un modelo híbrido con GLP o vehículos eléctricos.
- ? Atendiendo al objetivo secundario de autonomía:
  - Existen varios puntos de repostaje de GLP en la ciudad de Zaragoza. De la Gerencia del 061 Aragón se encuentran a una distancia de 1,4 kilómetros hasta un máximo de 9.6 kilómetros.
- ? Atendiendo al objetivo secundario de usuario (tiempos de repostaje):
  - Los tiempos de repostaje entre gasolina, diésel y GLP no varían puesto que el vehículo se tiene que desplazar a una gasolinera. En todos los casos el tiempo medio es el mismo. La Gerencia del 061 debería explorar el coste de transformar las instalaciones del Edificio donde está ubicada para asumir la carga semirápida de su flota.
- ? Atendiendo al objetivo secundario económico-administrativo:
  - El combustible más económico, en la actualidad, en el mercado es el GLP.
  - La transformación de los 12 coches gasolina del parque de vehículos supondría una inversión total estimada de 17.424 euros.
  - La renovación del parque de 9 vehículos diésel de la unidad por vehículos en propiedad según un estudio de

## MEMORIA de PROYECTO DE MEJORA DE LA CALIDAD - 2019/1313

### 1. TÍTULO

#### UN IMPULSO HACIA LA MEJORA EN LA GESTION MEDIOAMBIENTAL. ESTUDIO DE LA VIABILIDAD DE ADAPTACION DE LOS VEHICULOS DEL SUAP A UN NUEVO SISTEMA DE COMBUSTIBLE RESPETUOSO CON EL MEDIO AMBIENTE

mercado realizado oscila entre los 152.000 euros y los 300.500 euros en función del tipo de vehículo que se adquiriera.

- La diferencia entre un vehículo eléctrico y uno de combustión interna es el motor. Los costes de mantenimiento en los primeros se simplifican, reduciéndose fundamentalmente en el cambio de baterías.
- La inversión anual del Servicio Aragonés de Salud para el mantenimiento del parque de vehículos del SUAP en el 2019 fue de 83.801,62 euros.
- El acuerdo marco en proceso de adjudicación para el suministro de combustibles del Gobierno de Aragón no incluye el suministro de GLP en la Comunidad Autónoma.
- El acuerdo marco vigente de vehículos del Gobierno de Aragón no contempla la adquisición a través de contratación centralizada de vehículos híbridos, eléctricos ni de GLP.
- El acuerdo marco vigente de vehículos del Gobierno de Aragón no contempla la adquisición a través de modalidades de renting y leasing.
- Adecuar las instalaciones de la Gerencia de Urgencias y Emergencias Sanitarias para crear un área de carga semirápida con pilonas rondarían los 25.000 euros.
- La potencia contratada actual en el edificio donde se ubica el parque de vehículos del SUAP en la actualidad sería adecuada para las necesidades de servicio.

Las opciones estratégicas que podría acometer la Gerencia del 061 Aragón serían las siguientes:

- ? Transformación de los vehículos de gasolina a vehículos GLP y renovación de los vehículos diésel por nuevos vehículos GLP.
- ? Transformación de los vehículos de gasolina a vehículos GLP y renovación de los vehículos diésel por nuevos vehículos eléctricos.
- ? Transformación de los vehículos de gasolina a vehículos GLP y renovación de los vehículos diésel por nuevos vehículos híbridos con GLP.
- ? Transformación de los vehículos de gasolina a vehículos GLP y contrato con Endesa Full Service.

Concluyendo finalmente que, a la vista del estudio realizado, se propone valorar la opción de convertir los 12 vehículos gasolina en GLP y renovar la flota de 9 vehículos diésel o bien en vehículos híbridos GLP o en vehículos eléctricos explorando la posibilidad de un contrato de full service con Endesa. Para ello la Gerencia debería contar con la autorización pertinente para el suministro de GLP.

No se recomienda la adquisición en propiedad de los vehículos, ni híbridos GLP ni eléctricos. Lo adecuado sería optar por fórmulas en leasing o renting, para el primer caso y a través del contrato full service en el segundo. La tecnología está evolucionando muy rápido y no es conveniente crecer en una estructura que no está consolidada.

### 7. OBSERVACIONES.

\*\*\* ===== Resumen del proyecto 2019/1313 ===== \*\*\*

Nº de registro: 1313

Título  
UN IMPULSO HACIA LA MEJORA EN LA GESTION MEDIOAMBIENTAL. ESTUDIO DE LA VIABILIDAD DE ADAPTACION DE LOS VEHICULOS DEL SUAP A UN NUEVO SISTEMA DE COMBUSTIBLE RESPETUOSO CON EL MEDIOAMBIENTE

Autores:  
CLEMENTE BARRANCO ANTONIO, MARIN GASPAR ANA PILAR, DOMINGUEZ PLO ESTHER, ALCOLEA GUERRERO MARTA

Centro de Trabajo del Coordinador: 061 ARAGON URGENCIAS Y EMERGENCIAS

TEMAS  
Sexo .....: Ambos sexos  
Edad .....: Todas las edades  
Tipo Patología ....: Otro (especificar en el apartado siguiente)  
Otro Tipo Patología: No procede  
Línea Estratégica .: Eficiencia  
Tipo de Objetivos .: Estratégicos  
Otro tipo Objetivos:

Enfoque .....:  
Otro Enfoque.....:

PROBLEMA  
El Servicio de Urgencias de Atención Primaria (SUAP)

presta asistencia domiciliaria médica y de enfermería, en situaciones de urgencia no vital, fuera de los horarios de cobertura de los Centros de Salud en la ciudad de Zaragoza.

## MEMORIA de PROYECTO DE MEJORA DE LA CALIDAD - 2019/1313

### 1. TÍTULO

#### UN IMPULSO HACIA LA MEJORA EN LA GESTION MEDIOAMBIENTAL. ESTUDIO DE LA VIABILIDAD DE ADAPTACION DE LOS VEHICULOS DEL SUAP A UN NUEVO SISTEMA DE COMBUSTIBLE RESPETUOSO CON EL MEDIO AMBIENTE

Para la prestación de este servicio se dispone de una flota de 21 vehículos, 12 de gasolina y 9 de diesel.

La sostenibilidad es un área recogida dentro del Plan Estratégico del 061 Aragón. Dentro de este área hay un factor crítico de éxito que es el medio ambiente. Desde su inicio el 061 Aragón ha desarrollado acciones para la contribución al respecto medioambiental. Respecto englobado también en nuestro sistema de gestión de acuerdo a las Normas ISO 9001 y Responsabilidad Social Corporativa.

El análisis de los kilómetros recorridos y el combustible consumido en la prestación de este servicio, hace necesario el estudio de la viabilidad de adaptación de estos vehículos a un nuevo sistema de combustible respetuoso con el medioambiente y que, a su vez, nos permita reducir el coste en combustible y mantenimiento, sin que se reduzca la autonomía del usuario.

#### RESULTADOS ESPERADOS

Objetivo Primario: Realizar un estudio de la viabilidad de la modificación de la flota de vehículos hacia energías alternativas y respetuosas con el medio ambiente.

Objetivos secundarios:

1. Ecológicos: Realizar un estudio comparativo de las emisiones de las distintas energías alternativas al medio ambiente.
2. Económicos: Determinar el gasto en función de las distintas energías alternativas disponibles en el mercado y accesibles para el 061 Aragón.
3. De Autonomía: Realizar un estudio de los puntos de repostaje en la ciudad de Zaragoza.
4. De Usuario: Determinar los tiempos de repostaje en función de las distintas energías en estudio.

#### MÉTODO

1. Ecológicos: Recopilación de información de los tipos de energías alternativas respetuosas con el medio ambiente respecto a los utilizados actualmente en el 061 Aragón. Trabajo de campo con otras organizaciones y casas comerciales valorando las alternativas.
2. Económicos: Trabajo de campo con otras organizaciones y casas comerciales valorando las alternativas respecto a la instalación, su mantenimiento y el coste de la energía.
3. De Autonomía: Estudio de mercado de las prestaciones de las distintas empresas suministradoras de energía.
4. De Usuario: Trabajo de campo de valoración de los tiempos de repostaje de las energías alternativas.

#### INDICADORES

Existe un informe de viabilidad de adaptación de los vehículos del SUAP del 061 Aragón, que englobe los siguientes criterios:  
Ecológicos, económicos, de autonomía y de usuario.

#### DURACIÓN

Fecha prevista de inicio: mayo 2019  
Las fases de desarrollo se seleccionan en base a los objetivos secundarios:  
Fase I: Diagnóstico de situación. Mayo- Junio 2019  
Fase II: Objetivos ecológicos. Julio-Agosto 2019  
Fase III. Objetivos económicos. Septiembre 2019  
Fase IV: Objetivos de Autonomía. Octubre 2019  
Fase V: Objetivos de usuario. Noviembre 2019  
Fase VI: Conclusiones. Diciembre 2019

#### OBSERVACIONES

Valoración de otros apartados

-----  
MEJORAR REESULTADOS DE LA ATENCIÓN ..... :  
DISMINUIR RIESGOS DERIVADOS DE LA ATENCIÓN ..... :  
MEJORAR LA UTILIZACIÓN DE LOS RECURSOS ..... :  
GARANTIZAR LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS (y > LA SATISFACCIÓN) . :  
ATENDER LAS EXPECTATIVAS DE LOS PROFESIONALES ..... :

\*\*\* ===== \*\*

## MEMORIA de PROYECTO DE MEJORA DE LA CALIDAD - 2019/1504

### 1. TÍTULO

#### ESTABLECIMIENTO DE UN PROCEDIMIENTO DE ACTUACION EN LOS ACCIDENTES DE TRAFICO.GARANTIA DE LA CADENA DE CUSTODIA

Fecha de entrada: 30/01/2020

2. RESPONSABLE ..... MARIA PILAR ALCOBER LAMANA  
· Profesión ..... ENFERMERO/A  
· Centro ..... GERENCIA 061 ARAGON  
· Localidad ..... ZARAGOZA  
· Servicio/Unidad .. URGENCIAS Y EMERGENCIAS  
· Sector ..... 061 ARAGON

#### 3. OTROS COMPONENTES DEL EQUIPO DE MEJORA.

ABIAN ALONSO JOVITA  
MAINAR GOMEZ BELEN  
MENDOZA BARQUIN ANA BELEN  
SALCEDO DE DIOS SUSANA  
LIMIÑANA ASENSI CARMEN  
ANGEL GONZALO JUAN  
LAGUNAS PARDOS DIEGO

#### 4. ACTIVIDADES REALIZADAS.

En junio de 2019, se crea un grupo de trabajo en el 061 ARAGÓN para el desarrollo del proyecto y establecimiento de la metodología de trabajo. Se realiza una revisión de la bibliografía existente a nivel nacional en relación a procedimientos de actuación en accidentes de tráfico, en coordinación con los distintos grupos de interés intervinientes en dicha actuación.

Se determinan los grupos de interés relativos a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado con los que se va a realizar la fase inicial del proyecto, con el objetivo de establecer contacto con sus responsables.

En julio de 2019, desde la Dirección del 061 ARAGÓN, se establece contacto con los Servicios Provinciales de Bomberos, con bomberos del Ayuntamiento de Zaragoza y con el 112 SOS-Aragón.

Se realiza la primera iteración conjunta el 31 de octubre de 2019 en la Sede Central del 061 ARAGÓN. En esta primera reunión, se constituye el grupo de trabajo conjunto 061-Entidades AT y los miembros del grupo de trabajo del 061 presentan los objetivos del proyecto, estableciéndose la metodología conjunta para el desarrollo del mismo. Previamente a la realización de esta iteración, el grupo de trabajo 061 realiza un análisis del proceso de atención en Accidentes de Tráfico por el 061 ARAGÓN.

El 6 de noviembre, el grupo de trabajo 061 participó en el Aprat Rescue Training 2019 en Alcañiz, en talleres prácticos sobre nuevas técnicas de rescate, tanto de excarcelación como de trauma, organizado por la Asociación Profesional de Rescate en Accidentes de Tráfico.

La segunda iteración del grupo de trabajo conjunto 061-Entidades AT tuvo lugar el 28 de noviembre de 2019 en la Sede Central del 061. En esta segunda reunión, cada entidad realiza una presentación de su organización así como de su estructura y recursos para la actuación en accidentes de tráfico.

Como objetivo para la tercera iteración, se plantea la elaboración de la primera fase del procedimiento relativa a la recepción y gestión de la llamada en los casos de accidentes de tráfico para cada entidad. Esta iteración está planificada para febrero de 2020 en la Sede del Servicio Provincial de Bomberos de Teruel.

Intercalando las iteraciones con otras entidades, el grupo de trabajo 061 ha realizado reuniones de trabajo en las que ha realizado la revisión de la bibliografía de referencia, ha analizado la situación actual en el proceso de gestión de los Accidentes de Tráfico internamente en el 061 ARAGÓN en todos sus subprocesos y las necesidades de adecuación de nuestros documentos de referencia al proceso de coordinación con otras entidades en la actuación en Accidentes de Tráfico con los distintos intervinientes.

#### 5. RESULTADOS ALCANZADOS.

Realización de un resumen de la bibliografía y legislación de referencia en materia de atención en Accidentes de Tráfico.

Realización de un análisis situacional de la actuación en Accidentes de Tráfico en el 061 ARAGÓN.

Establecimiento de las actividades de coordinación necesarias para el desarrollo del proyecto con los distintas entidades intervinientes en la atención a Accidentes de Tráfico.

Establecimiento de la metodología de trabajo para la elaboración del procedimiento conjunto de actuación en Accidentes de Tráfico en Aragón.

Definición de los apartados a desarrollar para la elaboración del procedimiento.

Análisis y definición del procedimiento a seguir en el 061 ARAGÓN para la gestión de la demanda asistencial en Accidentes de Tráfico contemplando dos casuísticas, entrada de la demanda asistencial directamente a través del número de teléfono 061 o derivada del 112 SOS Aragón.

#### 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Hasta la actualidad, el desarrollo del proyecto nos ha permitido establecer contacto con las distintas partes intervinientes en la actuación de Accidentes de Tráfico en Aragón, conocer la estructura de dichas entidades, analizar el procedimiento establecido por cada entidad y establecer un marco conjunto de trabajo, así como iniciar la elaboración del procedimiento.

Queda pendiente la elaboración del documento relativo al Procedimiento de Actuación en Accidentes de Tráfico en Aragón así como su difusión y evaluación.

#### 7. OBSERVACIONES.



## MEMORIA de PROYECTO DE MEJORA DE LA CALIDAD - 2019/1504

### 1. TÍTULO

#### ESTABLECIMIENTO DE UN PROCEDIMIENTO DE ACTUACION EN LOS ACCIDENTES DE TRAFICO.GARANTIA DE LA CADENA DE CUSTODIA

\*\*\* ===== Resumen del proyecto 2019/1504 ===== \*\*\*

Nº de registro: 1504

Título  
ESTABLECIMIENTO DE UN PROCEDIMIENTO DE ACTUACION EN ACCIDENTES DE TRAFICO. GARANTIA DE LA CADENA DE CUSTODIA

Autores:  
ALCOBER LAMANA PILAR, ABIAN ALONSO JOVITA, MAINAR GOMEZ BELEN, MENDOZA BARQUIN ANA BELEN, SALCEDO DE DIOS SUSANA, LIMIÑANA ASENSI CARMEN, ANGEL GONZALO JUAN, LAGUNAS PARDOS DIEGO

Centro de Trabajo del Coordinador: 061 ARAGON URGENCIAS Y EMERGENCIAS

#### TEMAS

Sexo .....: Ambos sexos  
Edad .....: Todas las edades  
Tipo Patología ....: Otro (especificar en el apartado siguiente)  
Otro Tipo Patología: Lesiones derivadas de AT  
Línea Estratégica .: Otras  
Tipo de Objetivos .: Estratégicos, Otros  
Otro tipo Objetivos: Sanitarios y de Coordinación

Enfoque .....:  
Otro Enfoque.....:

#### PROBLEMA

La Gerencia de Urgencias y Emergencias Sanitarias 061 ARAGÓN (en adelante 061 ARAGÓN) es una institución de ámbito regional cuya finalidad es dar respuesta, las 24 horas del día y los 365 días del año, a las demandas de atención sanitaria urgente que se produzcan por parte de la población, movilizándolo en cada caso el recurso que se estime más adecuado atendiendo a criterios de gravedad, proximidad y disponibilidad.

El 061 ARAGÓN, a través de su Centro Coordinador de Urgencias (CCU), centraliza la información y la coordinación de los recursos sanitarios, tanto públicos como privados, y asegura una comunicación fluida y permanente entre todas las entidades y organismos sanitarios y no sanitarios participantes en la resolución de la urgencia y emergencia sanitarias. Todas las unidades del 061 ARAGÓN actúan de forma coordinada con el resto de dispositivos de la cadena asistencial del Servicio Aragonés de Salud (tanto de Atención Primaria como de Atención Especializada), así como con otros servicios de emergencia no sanitarios.

Dentro de la casuística de los avisos atendidos por las distintas unidades asistenciales del 061 ARAGÓN, tienen una gran demanda las asistencias debidas a accidentes de tráfico.

En estas situaciones, nuestros profesionales deben coordinarse con los distintos intervinientes en la cadena de atención a un accidente de tráfico (Policía Nacional, Bomberos, Guardia Civil), lo que hace necesario el establecimiento de un procedimiento de coordinación que englobe la actuación a desarrollar, con el objetivo de garantizar la calidad de la asistencia sanitaria y la cadena de custodia de las pruebas necesarias para la investigación del accidente, entre otros.

#### RESULTADOS ESPERADOS

Establecer un procedimiento de actuación y coordinación entre todos los intervinientes en la atención a los AT en todas sus fases que engloban:

Gestión de la demanda asistencial en el AT en el CCU.

Gestión de la prestación y asistencia sanitaria por las distintas Unidades Asistenciales del 061 ARAGÓN.

Aproximación y valoración inicial del accidente. Establecimiento de normas y recomendaciones en materia de seguridad.

Coordinación entre los Servicios de Emergencias y las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

Registro de datos e investigación.

Limpieza del escenario del incidente y restablecimiento de la circulación.

Información a pacientes, familiares y personal sanitario y no sanitario interviniente.

Coordinación con la Autoridad Judicial y Facultativo Forense.

Coordinación en Materia de Incidentes de Múltiples Víctimas.

Disminuir la variabilidad en la coordinación y asistencia de la atención a los pacientes.

Garantizar la cadena de custodia de las pruebas necesarias para la investigación así como para la custodia de las pertenencias del paciente.

Garantizar la integración y coordinación de los diferentes agentes implicados en la cadena de supervivencia del paciente.

#### MÉTODO

Creación de un Grupo de Trabajo para el desarrollo de este proyecto de mejora, con el objetivo de desarrollar las siguientes actividades:

Revisión de bibliografía y legislación relativa a la atención en el ámbito de la atención de los Servicios de Emergencia en AT

Establecimiento de reuniones con representantes de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado intervinientes

## MEMORIA de PROYECTO DE MEJORA DE LA CALIDAD - 2019/1504

### 1. TÍTULO

#### ESTABLECIMIENTO DE UN PROCEDIMIENTO DE ACTUACION EN LOS ACCIDENTES DE TRAFICO.GARANTIA DE LA CADENA DE CUSTODIA

Estructuración y desarrollo del procedimiento de atención de actuación y coordinación en los AT  
Difusión del procedimiento a todas las partes intervinientes en la atención y coordinación a AT  
Evaluación del procedimiento establecido para la atención y coordinación en AT

##### INDICADORES

Existe un resumen de la bibliografía y legislación consultada en materia de AT (SI/NO)  
Establecimiento de actividades de coordinación que engloben a los distintos grupos de interés intervinientes en los AT (%)  
Existe un documento que refleja el procedimiento a seguir para la atención y coordinación de la actuación en AT (SI/NO)  
Se ha difundido el procedimiento a todas las partes intervinientes en la atención a AT previa elaboración de un plan de comunicación (SI/NO Mínimo dos sesiones de difusión)  
Existe un informe de evaluación del procedimiento de atención y coordinación en AT (SI/NO)

##### DURACIÓN

Junio-agosto 2019: Revisión de bibliografía y planificación del calendario de reuniones con los responsables de los distintos intervinientes  
Septiembre 2019: Estructuración del procedimiento  
Octubre-Marzo 2019-2020: Elaboración y desarrollo del procedimiento  
Abril-Junio 2020: Difusión del procedimiento a todas las partes intervinientes.  
Julio 2020: Implantación del procedimiento  
Julio-Diciembre: Evaluación del procedimiento y realización del informe de evaluación

##### OBSERVACIONES

Valoración de otros apartados

-----  
MEJORAR REESULTADOS DE LA ATENCIÓN ..... :  
DISMINUIR RIESGOS DERIVADOS DE LA ATENCIÓN ..... :  
MEJORAR LA UTILIZACIÓN DE LOS RECURSOS ..... :  
GARANTIZAR LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS (y > LA SATISFACCIÓN) . :  
ATENDER LAS EXPECTATIVAS DE LOS PROFESIONALES ..... :

\*\*\* ===== \*\*

## MEMORIA de PROYECTO DE MEJORA DE LA CALIDAD - 2019/1498

### 1. TÍTULO

#### DESARROLLO DE UNA APLICACION WEB PARA LA GESTION DEL CONTROL DE CADUCIDADES Y LOTES EN LAS UNIDADES MOVILES DE EMERGENCIA (UME) DEL 061 ARAGON

Fecha de entrada: 30/01/2020

2. RESPONSABLE ..... JORGE SANCLEMENTE SAEZ  
· Profesión ..... MEDICO/A  
· Centro ..... UME FRAGA  
· Localidad ..... FRAGA  
· Servicio/Unidad .. URGENCIAS  
· Sector ..... 061 ARAGON

3. OTROS COMPONENTES DEL EQUIPO DE MEJORA.  
ALVAREZ NONAY ADRIANA  
PALLAS PONS BEGOÑA  
MATEO CLAVERIA JESUS  
VICENTE VICENTE MARIA VILLAR  
LOPEZ BELLIDO ASUNCION MARIA  
ECHANIZ SERRANO EMMANUEL  
PONTAQUE PEREZ MARTA

#### 4. ACTIVIDADES REALIZADAS.

-Se han homogenizado en una única base de datos Excel, las diferentes bases de datos existentes (Acces, fichas etc..) de caducidades y lote de cada uno de los medicamentos que reciben mensualmente desde el Servicio de Farmacia las diferentes unidades móviles de emergencias desplazadas por todo el territorio de la comunidad autónoma.  
- Se ha implantado la hoja centralizada de caducidades en todas las unidades médicas, con un registro centralizado que nos permite conocer en volumen de unidades y en importe económico las caducidades de medicamentos de cada una de las bases médicas.

#### 5. RESULTADOS ALCANZADOS.

-En diciembre de 2019 se elaboró la primera hoja de caducidades centralizada con la adhesión del 100% de las hojas de caducidad existentes en cada una de las unidades móviles de emergencia del 061 Aragón.  
- Realización de informes de análisis de situación del volumen de caducidades de medicamentos en el global de la Gerencia del 061 Aragón. De este análisis se concluye que:  
En la explotación de datos del registro centralizado de caducidades se ha observado que en el total de todas las unidades médicas de Aragón se han caducado 308 unidades de medicamentos / mes, siendo por volumen en número de unidades, los medicamentos más caducados: salbutamol (13,9%), prasugrel 10m mg (11,7%), somatostatina 250 mcg (8,5%), siendo el resto de medicamentos inferior al 5% del total en volumen de unidades caducadas.  
En cuanto al volumen de unidades de medicamentos caducadas por unidad médica de emergencias, el 27% de las caducidades se han registrado en la base de Teruel, el 15% en la base de Ejea, el 13% en la base de Tarazona, el 10% en la base de Foradada. El resto de las unidades médicas han tenido una tasa de caducidades inferior al 10% del total de medicamentos caducados en el global de la Gerencia del 061 Aragón

#### 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Atendiendo a los resultados encontrados tras el primer se requieren distintas intervenciones:  
Desarrollo de la aplicación informática junto con el Departamento e Informática.  
Aprovechando el desarrollo de la aplicación web centralizada desde el Servicio de Farmacia, para que pueda ser consultada por todas las unidades, y que les proporcione toda la información en cuanto a caducidades y lotes de los medicamentos que dispone cada unidad médica se utilizará la información recogida para mejorar la gestión de caducidades a través de la negociación con los proveedores optimizar la política de caducidades acordada.  
Revisión de los stocks en las unidades médicas que han sobrepasado el 10% de tasa del total de unidades de medicamentos caducados en la Gerencia del 061

#### 7. OBSERVACIONES.

\*\*\* ===== Resumen del proyecto 2019/1498 ===== \*\*\*

Nº de registro: 1498

Título  
DESARROLLO DE UNA APLICACION WEB PARA LA GESTION DEL CONTROL DE CADUCIDADES Y LOTES EN LAS UNIDADES MOVILES DE EMERGENCIA (UME) DEL 061 ARAGON

Autores:  
SANCLEMENTE SAEZ JORGE, ALVAREZ NONAY ADRIANA, PALLAS PONS BEGOÑA, MATEO CLAVERIA JESUS, VICENTE VICENTE

## MEMORIA de PROYECTO DE MEJORA DE LA CALIDAD - 2019/1498

### 1. TÍTULO

#### DESARROLLO DE UNA APLICACION WEB PARA LA GESTION DEL CONTROL DE CADUCIDADES Y LOTES EN LAS UNIDADES MOVILES DE EMERGENCIA (UME) DEL 061 ARAGON

MARIA VILLAR, LOPEZ BELLIDO ASUNCION MARIA, ECHANIZ SERRANO EMMANUEL, PONTAQUE PEREZ MARTA

Centro de Trabajo del Coordinador: 061 ARAGON URGENCIAS Y EMERGENCIAS

#### TEMAS

Sexo .....: Ambos sexos  
Edad .....: Todas las edades  
Tipo Patología ....: Otro (especificar en el apartado siguiente)  
Otro Tipo Patología:  
Línea Estratégica .: Seguridad clínica  
Tipo de Objetivos .: Estratégicos  
Otro tipo Objetivos:

-----  
Enfoque .....:  
Otro Enfoque.....:

#### PROBLEMA

La Gerencia de Urgencias y Emergencias Sanitarias 061 ARAGÓN; es una institución de ámbito autonómico dependiente del SALUD, cuya finalidad es dar respuesta, las 24 horas del día y los 365 días del año, a las demandas de atención sanitaria urgente que se produzcan por parte de la población. En los servicios de Urgencias y Emergencias del 061 se atiende a una población muy dispersa, lo que supone tener desplegados una importante cantidad de medicamentos distribuidos en cada uno de los diferentes botiquines de cada una de las unidades a lo largo de toda la comunidad autónoma. Actualmente, desde el Servicio de Farmacia se envía un pedido mensual a cada una de las bases y unidades móviles, cada una de las unidades al recepcionar el pedido debe registrar en una base de datos Access o en unas fichas específicas, las caducidades y el lote de cada uno de los medicamentos y productos sanitarios que recibe mensualmente. Esto supone, una posible fuente de error, ya que se realiza un doble registro, además no homogéneo a lo largo de las diferentes unidades, que puede ser causa de: duplicidad, pérdida de recursos, fuente de error, control deficiente en la gestión de caducidades y stocks. Para evitar este riesgo, se ha puesto de manifiesto la necesidad de crear homogeneidad en la gestión de caducidades y facilitar esta labor al personal encargado de estas funciones. Se pretende crear una aplicación web centralizada desde el Servicio de Farmacia, que pueda ser consultada por todas las unidades, y que les proporcione toda la información en cuanto a caducidades y lotes de los medicamentos que dispone cada unidad. Esta aplicación web estará disponible a través de la Intranet 061.

#### RESULTADOS ESPERADOS

El objetivo principal del proyecto es el desarrollo de una aplicación web disponible en la intranet de información de caducidades y lotes que permita a cada una de las unidades de la Gerencia de Atención Primaria del 061 consultar y tener acceso a dicha información, sin necesidad de hacer un registro por su parte. Con la consecución del objetivo principal se pretende:

- o Facilitar la accesibilidad a la información relacionada con las caducidades y los lotes que tienen disponibles las diferentes unidades con el fin de mejorar la gestión de stocks.
- o Evitar que los profesionales de las diferentes unidades tengan que realizar un doble registro innecesario, centralizando la información a través del Servicio de Farmacia.
- o Aumentar el grado de satisfacción de los profesionales sanitarios, respecto a la información disponible relacionada con los medicamentos.
- o Implantar de forma progresiva sistemas de información de consulta rápida de medicamentos, extensible a todas las Unidades Móviles de Emergencias (UME) de la Gerencia del 061 que faciliten la gestión de los stocks

#### MÉTODO

- o Generar una aplicación web de consulta sobre caducidades y lotes de los medicamentos accesible a todas las unidades de la Gerencia, a través de la Intranet del 061.
- o Presentación de la aplicación web a los profesionales del 061 ARAGÓN implicados en la realización de las actividades de aseguramiento del estado operativo de la unidad.
- o Formación del personal sanitario en el manejo de la aplicación web, para que puedan aplicarla en la gestión de caducidades y stocks.

#### INDICADORES

- o Unidades Móviles de Emergencia (UME) del 061 dónde se implanta la nueva aplicación de caducidades (%)
- o Grado de satisfacción de los profesionales sanitarios con la implantación de la aplicación web.

#### DURACIÓN

Mayo 2019 - Agosto de 2019: En la primera parte del proyecto se trabajará junto con el servicio de informática, para diseñar una base de datos que sea accesible a todos los usuarios que se encargan de la gestión de caducidades de medicamentos en la Gerencia del 061  
- Agosto 2019- Abril 2020: implantación progresiva de la aplicación web, difusión y formación del personal sanitario en el manejo de la misma.

**MEMORIA de PROYECTO DE MEJORA DE LA CALIDAD - 2019/1498**

**1. TÍTULO**

**DESARROLLO DE UNA APLICACION WEB PARA LA GESTION DEL CONTROL DE CADUCIDADES Y LOTES EN LAS UNIDADES MOVILES DE EMERGENCIA (UME) DEL 061 ARAGON**

OBSERVACIONES

Es de aplicación a todo el personal sanitario perteneciente a la red de la Gerencia del 061

Valoración de otros apartados

- 
- MEJORAR REESULTADOS DE LA ATENCIÓN .....:
- DISMINUIR RIESGOS DERIVADOS DE LA ATENCIÓN .....:
- MEJORAR LA UTILIZACIÓN DE LOS RESURSOS .....:
- GARANTIZAR LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS (y > LA SATISFACCIÓN) .:
- ATENDER LAS EXPECTATIVAS DE LOS PROFESIONALES .....:

\*\*\* ===== \*\*