

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

(Memorias RECIBIDAS de TODOS los proyectos seleccionados, de 2018)

Número de memorias: 6 (Actualizado el miércoles 5 de agosto de 2020 a las 12:52:51 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	S1	14/03/2019	INTEGRACION PLATAFORMAS TECNOLOGICAS 061/112
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	S1	14/03/2019	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	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	CENTRO COORDINADOR DE URGENCIAS 061 ARAGON	LOU BLASCO EVA	2018_1040	S2	13/03/2019	DISEÑO, DESARROLLO Y PLANIFICACION DEL PROGRAMA FORMATIVO PARA PROFESIONALES DE NUEVA INCORPORACION A LA UNIDAD DE TELEFONISTAS DEL CCU 061 DE 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

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

1. TÍTULO

INTEGRACION PLATAFORMAS TECNOLOGICAS 061/112

Fecha de entrada: 14/03/2019

2. RESPONSABLE DAVID AÑÓN 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.

Dentro del plan de Diseño y Desarrollo que se propuso inicialmente se han conseguido realizar dentro del periodo 2018:

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

Los logros han quedado reflejados en forma de documentación técnica y de actas de reuniones de los distintos hitos mencionados.

Respecto al cumplimiento de calendario, que inicialmente estaba previsto en la forma:

- 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)

Todo el cronograma ha sufrido cambios, pero se han podido completar los tres primeros hitos quedando pendiente de realizar el último "Implantación de la Migración". Esto se debe a dos factores:

- El retraso administrativo en la resolución de los concursos derivados de la redacción de los pliegos.
- La impugnación de la resolución del concurso por un participante no adjudicatario.

Además de lo anterior, se ha determinado que la implantación habrá que dividirla en dos tiempos en paralelo, debido a que el 061 y el 112 tienen distintos niveles de complejidad técnica en cuanto a la clasificación de las llamadas, alertantes, escenarios y árbol de decisiones, con lo que será una implantación asíncrona.

5. RESULTADOS ALCANZADOS.

Cronograma: Cumplimiento (S/N) del cronograma previsto. Hemos cumplido 3 de los 4 hitos señalados, El cuarto punto, implantación de la migración, se ha pospuesto debido a los factores mencionados anteriormente (retraso administrativo en la resolución de los concursos e impugnación del concurso)

Los indicadores relativos a "Incidencias de la plataforma" y "Tiempos de asistencia" no se podrán evaluar hasta la completa implantación.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Primera lección aprendida: Cuando hay procesos que no puede controlar el grupo de trabajo como "Resolución/Adjudicación de concursos" o "Impugnaciones a los procesos de Resolución/Adjudicación" se traduce en cambios en el cronograma.

No obstante, como mejora para evitar situaciones bloqueantes, hemos descompuesto tareas complejas en tareas simples y hemos 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. 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.

7. OBSERVACIONES.

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

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

1. TÍTULO

INTEGRACION PLATAFORMAS TECNOLOGICAS 061/112

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 las 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.

DURACIÓN

- Modelo de Arquitectura de la nueva infraestructura tecnológica (oct 2017-Feb 2018)
- Redacción de pliegos de prescripciones técnicas (marzo2018-abril2018)

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

1. TÍTULO

INTEGRACION PLATAFORMAS TECNOLOGICAS 061/112

- 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 - 2018/0866

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: 14/03/2019

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 - Recopilación de los indicadores de proceso y estratégicos de la organización

En este apartado se han planteado dos objetivos diferenciados, por un lado, recopilar y consolidar la información de indicadores que actualmente ya se estaban utilizando, así como el procedimiento para su extracción y cálculo con el objetivo de automatizarlos, y por otro, identificar nuevos indicadores que pudieran mejorar la visión del estado de la organización. Se identificaron distintas áreas dentro de la organización y se dividió verticalmente la tarea entre dichas áreas, ya que cada una conformaba un dominio de conocimiento con un responsable o experto identificable y diferentes necesidades y estados en cuanto a su explotación de datos.

El método de trabajo empleado en estas actividades han sido reuniones con los diferentes expertos en cada área en las que se han examinado las explotaciones de datos que ya se realizan.

Las principales áreas identificadas y sus responsables son:

- Actividad Asistencial - Responsable Sistemas de Información
- Asistencial (Protocolos Clínicos) - Responsable departamento de Calidad
- Recursos Humanos - Responsable Departamento de Personal
- Gestión Económica (Facturación, Contabilidad y Suministros) - Responsable Departamento Económico

Además, transversalmente, la dirección de Gestión y la responsable del departamento de Calidad tienen presencia en todas las áreas.

Otras áreas, como Formación, no se han trabajado por el momento, quedando pendiente incorporarlas en posteriores iteraciones de trabajo.

B - Análisis y diseño de la nueva infraestructura software requerida

En este punto nuestro objetivo era adherirnos en la medida de lo posible a soluciones, herramientas o políticas corporativas del SALUD. Se ha participado en la creación del grupo de conocimiento de BI, a través del cual se ha obtenido la información de herramientas más utilizadas o preferidas a nivel corporativo.

Podemos dividir la infraestructura necesaria en tres categorías diferenciadas:

1.- Procesos ETL (Extract Transform Load)

Los procesos de Extracción, Transformación y Carga son aquellos en que se obtienen los datos origen de los distintos repositorios en que se encuentren, se realizan los cálculos y transformaciones necesarios para almacenarlos en un estado fácilmente explotable y el posterior almacenamiento de los mismos en el almacén de datos o DataWarehouse designado.

Aunque se han valorado otras herramientas como SPSS, la herramienta por la que se apuesta a nivel SALUD es PENTAHO, por la que finalmente se ha optado. Para el desarrollo se ha trabajado con instancias locales de la herramienta, pero para las tareas programadas es necesaria una instalación en servidor. Se ha dado la circunstancia de que el servidor de explotación corporativo tiene instalada una versión bastante antigua, por lo que se consideró oportuno realizar una nueva instalación. Solicitamos un servidor, que ya se encuentra disponible, estando pendiente de realizar la instalación en el mismo de la última versión de la herramienta.

2.- DataWarehouse

Se trata del almacén de datos con formato optimizado para su explotación (OLAP). Se pueden implementar sobre Bases de datos Multidimensionales (MOLAP) o sobre Bases de datos Relacionales (ROLAP) con modelo de tablas en estrella. Siendo que estas últimas son de uso común en la mayor parte de las aplicaciones generales, se ha optado por este modelo en el SALUD, existiendo repositorios Oracle para DWH. Se solicitó a servicios centrales la creación de un repositorio DWH para el 061. Sobre el que se ha creado la estructura de tablas para la explotación de actividad asistencial.

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

3.- Herramientas de visualización.

Estas últimas herramientas generan las tablas y gráficas para los usuarios finales a partir de los datos contenidos en el almacén de datos o DataWarehouse. Se ha trabajado aquí principalmente con 2 plataformas: PENTAHO que además de los ETL también puede generar visualizaciones y OracleBI, herramienta de la que se tienen licencias y se utiliza a nivel SALUD

El uso de esta última ha planteado algún desafío extra, ya que por el tipo de licencia la generación de DashBoards solo se podía hacer desde una máquina, siendo necesario compartir el tiempo de utilización de la misma con otros desarrolladores.

C - Especificación de requisitos de plataforma hardware necesaria

La infraestructura Hardware necesaria ha venido como consecuencia de los requerimientos del software, por lo que también se divide en tres partes:

Servidor para PENTAHO, que se solicitó a servicios centrales.

Base de datos Oracle para DataWarehouse: también se solicitó a servicios centrales.

OracleBI: se ha utilizado la implantación corporativa del SALUD

D - Planificación de la implantación

La planificación original se ha visto condicionada por elementos que no se habían tenido en consideración y que han resultado de gran trascendencia, como las dependencias externas a la hora de la creación de infraestructura o la irrupción de otras tareas de alta prioridad que han fraccionado y retrasado el normal transcurrir del proyecto.

Se ha realizado una implantación parcial de indicadores, por el momento limitada a la actividad asistencial, quedando pendiente tanto la validación de los mismos como la formación a usuarios.

5. RESULTADOS ALCANZADOS.

Como se indica en el punto anterior se han alcanzado resultados parcialmente, en mayor o menor medida para distintas fases del proyecto:

Información de indicadores para áreas Asistencial, de Actividad Asistencial y Recursos Humanos.
Plataforma ETL Pentaho

Procesos ETL para área de Actividad Asistencial

Infraestructura de DataWarehouse

Diseño e implementación de DWH para área de Actividad Asistencial

Creación de Dashboard sobre OracleBI para área de Actividad Asistencial

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

El volumen del ámbito de aplicación, que ya se suponía muy amplio, se ha revelado todavía mayor de lo esperado, se ha fraccionado por áreas de las que se han priorizado algunas sobre otras y dentro de cada área también se han priorizado algunas actuaciones sobre otras.

También se habían infravalorado las dependencias externas en la creación de las necesarias infraestructuras y la irrupción de otras tareas con alta prioridad, que han ocasionado retrasos e interrupciones sobre el normal transcurrir del proyecto.

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

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

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
- 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)

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

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) . :
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) .:

ATENDER LAS EXPECTATIVAS DE LOS PROFESIONALES:

*** ===== **

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

1. TÍTULO

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

Fecha de entrada: 13/03/2019

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 cumplimiento del calendario previsto se convocaron varias reuniones en las que se distribuye el trabajo de elaboración por grupos:
- Grupo encargado de la revisión de las instrucciones de trabajo del CCU, extrayendo de las mismas la información relativa al puesto de trabajo específico de telefonista 061
- Grupo encargado del estudio de las horas necesarias de formación para cada puesto de trabajo específico, distribuyéndolas en teóricas y tutorizadas
o Teórico: alumno y formador comparten puesto de trabajo explicando el contenido del manual formativo a la vez que se realiza el trabajo o tutorizado: el alumno ocupa el puesto de trabajo bajo la supervisión de su tutor aplicando los conocimientos adquiridos en el periodo formativo teórico
En la reunión de junio pasado se establece la metodología para el desarrollo del proyecto, creándose los grupos de trabajo y repartiéndose las funciones a realizar.
En el mes de septiembre se realiza una puesta en común de las revisiones realizadas de las instrucciones de trabajo y se comienza en la elaboración del programa formativo y definición del contenido del manual
En noviembre se expuso la elaboración del manual del alumno realizada hasta el momento, se unifican criterios por parte de los dos grupos participantes y se proyecta la evaluación de los contenidos mediante tres supuestos prácticos a desarrollar. En el mismo mes se presentó ante el colectivo de telefonistas el proyecto hasta el momento desarrollado.
En otra reunión llevada a cabo en el mes de diciembre se ultiman los anexos que complementarán el manual según la última versión.
En el mes de enero del presente año, 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 en una presentación para difundir el resultado del programa formativo para profesionales de nueva incorporación a la unidad de telefonistas del CCU 061 Aragón al colectivo de telefonistas y futuros formadores para su conocimiento y posibles aportaciones al programa.

5. RESULTADOS ALCANZADOS.

- Diseño del plan de formación dirigido a nuevas incorporaciones de telefonistas en el CCU 061 Aragón.
- Difusión a los profesionales del manual a través de una sesión informativa del contenido del manual.
- Elaboración del programa formativo detallando los objetivos, metodología, cronograma, evaluación y utilidades

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Se han alcanzado con los recursos disponibles el manual para el alumno de nueva incorporación en la unidad de telefonistas del CCU del 061 Aragón, disponiendo de recursos materiales para impartir dicha formación. Se ha elaborado un cronograma para la planificación de la formación que incluye número de horas de cada actividadetc
Se ha establecido una bolsa de formadores voluntarios para impartir la formación.
Queda pendiente el pilotaje del proyecto debido a que desde la finalización hasta la fecha actual no ha habido posibilidad de impartir una nueva formación por no surgir la necesidad.
Está planificado la realización de la formación inicial en los próximos meses Mayo-Junio con el manual y el programa formativo así como su evaluación.
En esta primera fase del proyecto hemos valorado positivamente dejar constancia de la información que se transmite al alumno y de la planificación de objetivos a impartir por parte del formador, unificando así los criterios.
Se ha elaborado un anexo de preguntas frecuentes para resolver situaciones que no están aclaradas en la formación del manual.

7. OBSERVACIONES.

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

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

1. TÍTULO

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

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 movilizándolo 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.
- 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.

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

1. TÍTULO

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

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

*** ===== **

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

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 GASPAS 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 :

*** ===== **