



VIII edició Premis La Unió a la Innovació en Gestió

Qüestionari 2017

ENTITAT: SEM – Emergències Mèdiques

Adreça: Carrer de Pablo Iglesias, 115, 08908

Població: L'Hospitalet del Llobregat

Persona de contacte: Raimón Dalmau

Telèfon:

e-mail: raimon.dalmau@gencat.cat

Persones responsables del projecte (Nom, càrrec i e-mail)

- Raimón Dalmau, CIO/CDO - Sistema d'Emergències Mèdiques raimon.dalmau@gencat.cat
- Sergio Rodríguez, IECISA, Director Comercial Govern, sergio_rodriguez@iecisa.com

Modalitat a la qual es presenta:

- ☐ **Innovació en gestió dels professionals o gestió assistencial**

Guió per a la redacció del Cas d'Innovació

Aquest Guió es proposa per a facilitar la recollida dels aspectes més rellevants del cas d'innovació. La Unió utilitzarà aquesta informació exclusivament per a avaluar l'experiència, i com a referència per al relat definitiu del cas que resulti reconegut, per la seva posterior publicació i difusió.

TÍTOL:

Transformació digital en les Emergències Mèdiques

ABSTRACT (Resum de l'experiència en un màxim de 10 línies):

El SEM ha impulsat la digitalització i optimització dels seus processos assistencials. Per aquest motiu el SEM ha realitzat un conjunt d'iniciatives associades al concepte de **"Ambulància Digital"**, que permeten avançar a un model d'assistència completament digitalitzat.

Les principals iniciatives realitzades són:

- **Digitalització de fulles assistencials:** eliminant el paper a les seves oficines, concretament respecte el tractament posterior que es deriva dels informes assistencials.
 - **Implantació d'equipament embarcat per el geoposicionament, comunicació i gestió de rutes del transport urgent.**
 - **Desenvolupament i desplegament del programari mòbil de Estació Clínica d'Emergència,** per la captura digital d'informes i actuacions assistencials.
-

REDACCIÓ DEL RELAT:

Introducció

El **Sistema d'Emergències Mèdiques (SEM)** pertany al sector públic català, adscrit al **Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya** i propietat de la qual és íntegrament del **Servei Català de la Salut** (CatSalut).

El SEM és una organització prestadora de serveis sanitaris encarregada de donar resposta a les situacions d'urgència i emergència prehospitalària, així com donar informació i consell sanitari, tant en situacions ordinàries com extraordinàries.

Els valors del SEM són l'honestat, el respecte, la professionalitat, l'accessibilitat, transparència, eficàcia, qualitat i compromís, garantint un nivell d'accés públic universal i eficient, als serveis qualificats de salut.

L'aspiració del SEM és, en el marc del Departament de Salut, prestar un servei d'informació, orientació i atenció sanitària, pròxim, proactiu, excel·lent i eficient, que obtingui la satisfacció de les persones que veuen i visiten Catalunya.

emergències mèdiques



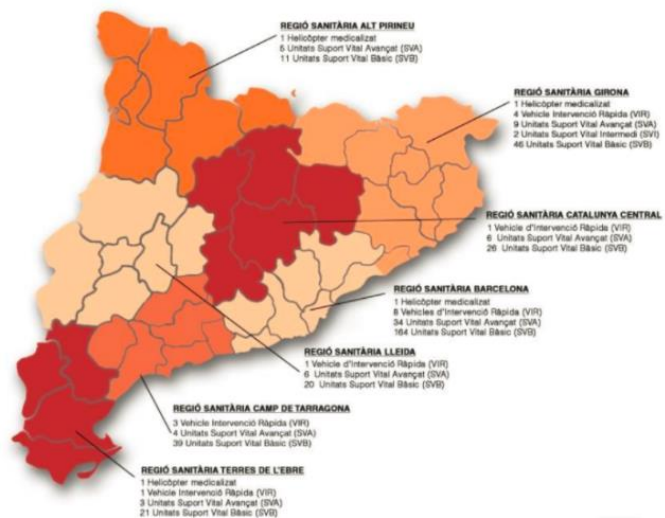
Descripció de l'activitat

El SEM té encarregades, entre d'altres funcions, la prestació i coordinació de l'assistència sanitària d'urgència i emergència extra hospitalària, gestionant les trucades que arriben al Centre Coordinador i activant els recursos assistencials més adients.

Igualment presta serveis d'informació i consell sanitari mitjançant el 061 CatSalut Respon.

Per a poder dur a terme aquesta tasca, el SEM disposa d'un Centre Coordinador, 419 recursos mòbils, tant Unitats de Suport Vital Avançat aeri, com unitats de Suport vital Avançat terrestre o unitats de Suport Vital Bàsic distribuïdes en 260 bases repartides per la geografia catalana.

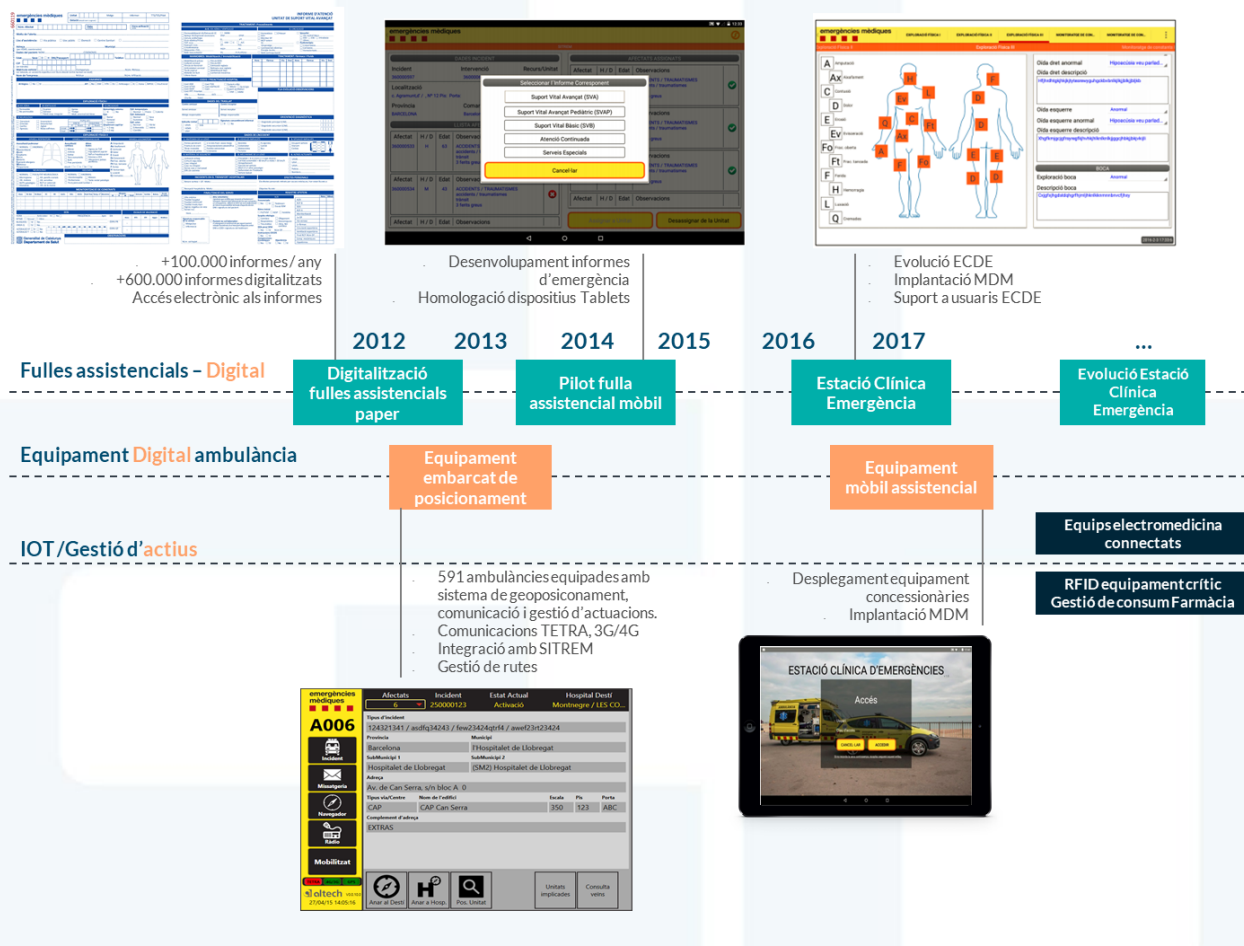
Anualment s'atenen més de 1.500.000 trucades, més de 800.000 intervencions i més de 1.000.000 d'incidents.



La transformació digital del SEM

El SEM, des de fa anys, ha apostat per digitalitzar i optimitzar els seus processos de negoci principal, que bàsicament és l'assistència sanitària d'urgències i extra hospitalària.

Per aquest motiu el SEM ha anat realitzant un conjunt d'iniciatives associades al concepte de **"Ambulància Digital"**, que permeten avançar a un model d'assistència completament digitalitzat. La fulla de ruta dels projectes ja realitzats, així com alguns possibles a mig termini són:



Digitalització de fulles assistencials

El SEM des de fa anys que ha apostat per la **digitalització de processos assistencials** amb l'objectiu de prestar un millor servei al ciutadà.

Primer va començar per la eliminació del paper a les seves oficines, concretament respecte el tractament posterior que es deriva dels informes assistencials. Així el SEM va posar en marxa un servei de digitalització, captura de camps de formulari i custòdia electrònica documental. Aquest primer projecte evitava el trànsit i utilització del paper a les seves oficines, ja que es procedia a digitalitzar al punt d'entrada del seu procés intern.

Aquest primer servei continua actiu, tot i que en decrement del **programari mòbil de fulles assistencials (ECDE) que ha desenvolupat el SEM**, i que permet als serveis mèdics generar el formulari assistencial en format electrònic.

GEO posicionament amb equipament embarcat

Des d'un punt de vista de la digitalització de la gestió del servei i optimització de l'operativa d'atenció urgent al carrer, al llarg del 2013 i 2014 el SEM posa en marxa el sistema d'**Equipament embarcat**, que permet dotar a totes les ambulàncies del territori d'un sistema modern de:

- Recepció d'activitats i missatgeria per text.

- Integració amb el sistema de gestió d'emergències del SEM (SITREM)
- Geo-posicionament d'ambulàncies al territori.
- Planificació de ruta al conductor.
- Comunicació per diferents tecnologies TETRA, 3G i 4G.
-

En definitiva, un sistema digital que ofereix una integració completa entre el sistema de gestió d'emergències del SEM amb el sistema de navegació de cada ambulància, permeten millorar l'operativa d'emergències, reduint errades humanes i disposant d'un sistema de control global del servei.

Programari mòbil Estació Clínica d'Emergència - ECDE

El SEM va desenvolupar el ECDE v1 per a dispositius mòbils, tipus tableta, per als recursos de Transport Sanitari urgent (TSU) que permet la recollida de dades de l'assistència i de facturació:

- Facilitant una millora de la qualitat de les dades, amb ajudes a la introducció de la informació, la rebuda/enviament de dades de l'incident des de la Central de Coordinació (o CECOS.)
- La disponibilitat immediata de la informació en el sistema públic de salut, amb la comunicació de dades a l'hospital de destí (amb la possibilitat d'enviament d'un preinforme de l'assistència) i a la infraestructura d'Història Clínica Compartida (HC3) amb l'enviament de l'informe Assistencial un cop l'incident és tancat.
- Evitant en la majoria de situacions l'ús del paper.
- Facilitant la recollida de les dades de facturació al CatSalut i a tercers obligats al pagament.
- Custodiant el formulari electrònic

L'aplicació està disponible en les modalitats de Suport Vital Avançat (SVA) i Suport Vital Bàsic (SVB) i es troba parcialment desplegada en les unitats del Transport Sanitari Urgent de Barcelona ciutat. Actualment el SEM es troba realitzant:

- L'evolució d'Estació Clínica d'Emergència (ECDE.)
- Desplegar l'ECDE a tota la flota de TSU.
- Disposar de suport a l'usuari de l'ECDE.

Evolució d'Estació Clínica d'Emergència

La nova versió de l'Estació Clínica d'Emergències disposarà (adicionalment a la versió actual) de:

- Nous fulls assistencials per Serveis Especials i SVA Pediàtric.
- Suport per incidents amb múltiples víctimes.
- Consulta de HC3.
- Consulta d'altres informes del mateix afectat.
- Control de consumibles de farmàcia.
- Impressió d'informes.
- Pantalla de sol·licitud d'autorització d'accions.
- Integració amb el maquinari d'electromedicina embarcat.
- Integració amb el Sistema Integrat de Recepta Electrònica.
- Signatura digital professional.
- Incorporació d'ajudes automàtiques.

Desplegar l'ECDE a tota la flota de TSU

Per tal de desplegar l'ECDE al total d'unitats de TSU es portaran a terme les següents tasques:

- Generació de la documentació de formació i formació a formadors.

- Verificació de dispositius adquirits (homologació)
- Proves d'entorns a utilitzar per a la formació
- Control d'alta d'usuaris en els sistemes del SEM
- Coordinació d'adquisició de dispositius (tabletes)
- Coordinació de distribució i instal·lació de l'aplicació
- Planificació de les formacions i seguiment de la seva execució
- Planificació del desplegament i seguiment de la seva execució
- Suport intensiu als adjudicataris durant el desplegament
- Seguiment de l'ús de l'ECDE en les unitats en les que s'hagi desplegat

Disposar de suport a l'usuari de l'ECDE

Per tal de garantir el suport als usuaris de l'ECDE s'ha definit:

- Un primer nivell de suport ofert pel CAU del SEM
- Un segon nivell proveït per l'equip tècnic de l'ECDE.

Es formarà al CAU en l'ús de l'ECDE per tal d'aconseguir un alt nivell de resolució en primer nivell.

S'analitzaran els dubtes i les consultes resoltes en segon nivell per tal d'elaborar procediments per al CAU i així maximitzar la resolució en primer nivell.

Durant el desplegament s'intensificarà el nivell de suport:

- Horari d'atenció 7x24.
- Establint comunicació directa amb els adjudicataris que estan desplegant unitats.

Futures iniciatives digitals del SEM

A la fulla de ruta del procés de digitalització del SEM es troben identificats algunes iniciatives que faran possible desenvolupaments en el futur, com són:

- **IOT – Equips d'electromedicina** connectats, amb el programari ECDE i que permetran la captura digital dels resultats d'aquests dispositius i el seu posterior enviament a HC3.
- **Gestió de l'equipament crític**, mitjançant etiquetes RFID, disposant d'un sistema de control i ubicació d'inventari dels equipaments portàtils que es troben a les ambulàncies.
- **Gestió del Consum de Farmàcia** de forma digital, que permetrà disposar de la informació actualitzada del estoc.