

Salud aumentará la eficiencia y homogeneización de los centros coordinadores de urgencias y emergencias 061

Image



El Centro de Emergencias Sanitarias 061 ha invertido más de 4,6 millones de euros en mejorar los sistemas de información y comunicación desde 2020

El Centro de Emergencias Sanitarias 061 de Andalucía ha llevado a cabo un estudio de la situación de los centros coordinadores de urgencias y emergencias a través de una metodología de optimización de procesos denominada Lean, dirigida a mejorar la eficiencia en la gestión de las demandas de petición de asistencia, incrementar la satisfacción de los profesionales en el ejercicio de sus funciones y de los pacientes como receptores finales de la actividad que llevan a cabo estos centros.

Durante más de un año, una veintena de profesionales expertos del Centro de Emergencias Sanitarias 061 han llevado a cabo un análisis pormenorizado del proceso de gestión de la demanda asistencial, se han visitado servicios de emergencias nacionales e internacionales y se ha realizado una consulta preliminar al mercado para conocer soluciones tecnológicas que mejoren el rendimiento, la eficacia y eficiencia de los centros, que permita cubrir las expectativas futuras de los profesionales y pacientes.

Los centros coordinadores de urgencias y emergencias del 061, situados uno en cada provincia andaluza, funcionan en red y son una pieza clave en la estructura de atención sanitaria de urgencias y emergencias en Andalucía, garantizando que la población reciba la atención más adecuada en el menor tiempo posible.

Estos centros, en los que trabajan gestores de emergencias y profesionales sanitarios, atienden anualmente unos tres millones de llamadas que se reciben a través de diferentes líneas, el 061 para emergencias sanitarias, el 112 de emergencias, las líneas provinciales de urgencias, la línea de teleasistencia, así como las líneas de salud responde, de gestión de recursos e internas.

Los centros gestionan una media de 1,5 millones de solicitudes de asistencia urgente o emergente de la ciudadanía andaluza al año. En conjunto, los centros atienden las peticiones de asistencia sanitaria diarias en Andalucía con 19 médicos, un enfermero y 75 gestores, en los momentos de mayor actividad, distribuidos

entre Andalucía oriental y Andalucía occidental, en dos nodos que trabajan en red y que se encuentran preparados para atender cualquier demanda que se pueda producir a lo largo de las 24 horas, los 365 días.

Fruto del análisis de reingeniería de estos centros, durante el año 2024 se han implementado mejoras en la gestión, que han permitido tener unos niveles de servicios superiores al 97% de media, manteniéndose en este mes de enero, en situación de alta frecuentación.

Entre las mejoras acometidas destacan la puesta en marcha de la automatización de las líneas para la Gestión de Recursos, que han permitido descargar la presión de la sala y mejorar la atención tanto a los centros sanitarios que solicitan el servicio de traslado de pacientes críticos como a los equipos de urgencias en sus comunicaciones con los centros coordinadores para la gestión de las incidencias.

Además, entre las medidas acometidas en este año se encuentra el desarrollo de sistemas de integración con Salud Responde que permite dar apoyo a los centros coordinadores tanto de personal de enfermería como gestores, así como la creación de una mesa específica experta en la gestión de todas las demandas asistenciales que requieran la movilización de los equipos aéreos, denominada mesa de vuelo.

Dentro del proyecto de reingeniería de los centros coordinadores se prevé, entre otras medidas, la incorporación de un sistema de atención telefónica automatizada (IVR) para continuar con proceso de la gestión automática de los recursos, así como crear una mesa especializada de coordinación de traslado interhospitalario de pacientes críticos y otro puesto específico que dé soporte médico a los equipos de coordinación avanzada (SVAE), conectados con telemedicina a los centros mediante la monitorización directa de los pacientes atendidos por estos recursos.

Todas estas mejoras en la gestión de las demandas y los recursos vienen acompañadas con la renovación de toda la plataforma Hardware que soporta centros en red, basado en hiperconvergencia para mejorar el rendimiento y la seguridad del propio sistema, permitiendo aumentar el número de puestos operativos en cada centro. Todo ello facilitará la evolución futura de nuestro sistema para abordar los nuevos retos.

Junto a estas mejoras para reducir la presión asistencial en los centros, homogeneizar la atención y la gestión de recursos especiales, además se prevé incorporar proyectos de atención para pacientes paliativos, salud mental y crónicos complejos, así como reforzar el proyecto de tarjeta corazón, dirigido a pacientes que hayan sufrido un infarto agudo de miocardio o reforzar la enfermería en los centros coordinadores para facilitar atención y cuidados las 24, los 365 días.

Inversión de más de 4,6 millones de euros en mejorar los centros desde 2020

Los centros coordinadores de urgencias y emergencias 061 de Andalucía han recibido una inversión de 4.669.178 euros desde el año 2020, para mejorar los sistemas de información y comunicación.

A lo largo de estos años, se ha ampliado la red de telefonía de los centros, se ha incorporado un sistema de gestión de las ambulancias en todos los centros (GIS), renovado el sistema de hardware, la electrónica de red, los puestos de todos los centros coordinadores y el sistema de comunicación con los centros de todas las uvis móviles y ambulancias de la red de transporte urgente.

Además, en el 2024 se ha realizado la migración a una nueva plataforma en red, se han incorporado los centros a la Red de emergencias Junta Andalucía (Reja) y se ha puesto en marcha un sistema de monitorización continúa a tiempo real de la actividad de las salas a distancia, a través de dispositivos móviles (ITR), para facilitar la toma de decisiones que hagan más eficiente el trabajo de las salas de coordinación.