

## **PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS**

La actividad hospitalaria está ligada a la informática por lo que cualquier incidencia puede condicionar nuestro trabajo.

Las incidencias pueden afectar desde un único puesto de trabajo, a un programa informático o a toda la red, por lo que debemos tener protocolos de actuación que faciliten la continuidad de la actividad hasta que se recupere la normalidad.

Este procedimiento pretende dar unas directrices básicas para poder continuar la actividad.

### **De forma genérica:**

- La incidencia afecta a ordenador, aplicación corporativa o a la red deberemos contactar con el centro de gestión de incidencias informáticas a través de las vías dispuestas a tal efecto: teléfono 510 396 o web en “ayuda digital”
- Si no hay ningún puesto de trabajo ni ningún teléfono de red operativo se utilizará el teléfono, identificado como “Teléfono de incidencias”, ubicado en el despacho médico de la unidad de exploraciones de aparato digestivo.
- La incidencia afecta a una aplicación corporativa, deberemos contactar con el responsable de dicha aplicación.

### **Mientras la incidencia se soluciona podremos utilizar las siguientes recomendaciones:**

- El ordenador de mi puesto de trabajo no funciona, pero otros sí funcionan:
  - o Si existe otro ordenador en la estancia, y nuestra actividad es prioritaria, deberemos solicitar su uso. Si no existe una prioridad definida, podremos coordinarnos para su uso compartido
  - o Si existe otro ordenador en otra estancia que si funciona deberemos valorar cambiar de estancia de trabajo, si estuviera disponible.
- Una aplicación corporativa o departamental no funciona, pero si funciona el ordenador, tenga o no acceso a la red
  - o Trabajaremos recogiendo la información necesaria en el procesador de texto disponible en el ordenador.
  - o Para la recogida de información de los procedimientos realizados en la unidad de exploraciones de aparato digestivo se ha dispuesto de formulario en papel, a modo de plantilla, y que está disponible en la secretaría de la unidad de exploraciones. Anexo 1.
  - o Cuando se recupere la normalidad procederemos al volcado de la información.
- No funciona ningún ordenador
  - o Trabajaremos recogiendo la información necesaria de forma manuscrita. Podremos utilizar las etiquetas identificativas del paciente, si estuvieran disponibles, para identificar la documentación.

- Cuando se recupere la normalidad procederemos al volcado de la información.
- No es posible solicitar ni ver analíticas a través de la aplicación “Estación médica”
  - A través del acceso directo a la aplicación del laboratorio, podremos ver los resultados y solicitar analíticas urgentes. Está ubicado en “Exploraciones complementarias” e identificado como “Laboratorios clínicos-Nuevo visor clínico”. Enlace disponible en Anexo 2.
  - No se podrán realizar solicitudes con carácter ordinario hasta la recuperación del normal funcionamiento de la aplicación.
  - En el manual realizado por la UGC de análisis clínicos, identificado como “Guía rápida manejo de la nueva petición electrónica alternativa ante desconexión con MPA” podremos encontrar más información sobre el uso de esta vía.
- No es posible solicitar ni ver estudios radiológicos / medicina nuclear a través del acceso a PDI en la aplicación “Estación médica”
  - A través de acceso directo a al PACs se podrán ver los estudios realizados y sus informes. Está ubicado en “Exploraciones complementarias” e identificado como “VUE Motion-Nuevo visor clínico (Carestream)”.
  - Los estudios urgentes se podrán solicitar a través de un documento específico. Enlace disponible en Anexo 2
  - Para los estudios realizados durante el periodo de tiempo en el que persista la incidencia y no que no dispongan de informe se deberá contactar directamente con radiología para solicitar un informe verbal provisional.
  - No se podrán realizar solicitudes con carácter ordinario hasta la recuperación del normal funcionamiento de la aplicación.
  - En el manual realizado por la UGC de Radiología, identificado como “Plan de contingencias. Radiología de urgencias” podremos encontrar más información sobre el uso de esta vía.

Anexo 1.- Informe exploraciones aparato digestivo

**Unidad de exploraciones de Aparato Digestivo. UGC Aparato Digestivo**

ESPACIO PARA ETIQUETA IDENTIFICATIVA

Apellidos y Nombre: .....

FN: ...../...../.....

NUHSA .....

**Informe de:**

Datos clínicos

Remitente

Fecha exploración

Calidad

Localización

Régimen

Tiempo retirada

Carácter

Explorado hasta

Muestras

Medicación

Técnica

Complicación

Descripción

**DIAGNÓSTICO**

Fdo. Dr(a)(s)

Nº Colegiado



Anexo 2. Direcciones web intranet

Exploraciones complementarias

<http://hrs3.hrs.sas.junta-andalucia.es/index.php?id=exploraciones>

Solicitudes Radiología

[http://hrs3.hrs.sas.juntandalucia.es/index.php?id=radiodiagnostico\\_profesionales#c11192](http://hrs3.hrs.sas.juntandalucia.es/index.php?id=radiodiagnostico_profesionales#c11192)