



Centro de Información y Servicios Sanitarios (CEIS)

Centro de Información y Servicios Sanitarios (CEIS)

Situación de partida

- Múltiples canales de acceso al SSPA (presencial, telefónico, web, correo, ...) pero sin integrar y no siempre bien estructurados.
- Alta heterogeneidad en los sistemas de información, no estructurado con una visión corporativa.
- Falta de sistemas y tecnologías de la información orientados a la toma de decisiones corporativas y que permitan planificar actuaciones futuras tanto a nivel de centros sanitarios como de los organos de los servicios centrales y Consejería.
- Red de comunicaciones en fase de desarrollo, falta de capilaridad y movilidad.
- Horario de atención discontinua y diferente según el centro, el servicio, ...,
- Escasa y dispersa información sobre los usuarios/clientes, la historia de salud del ciudadano está pendiente de desarrollo digital e inteligentemente organizada.
- Dificultad de acceso, en especial para algunos servicios.
- Oferta de servicios a través de las nuevas tecnologías, poco desarrollada.
- Resistencia cultural de los profesionales para usar las nuevas tecnologías.
- Planes de formación insuficientes en el uso de nuevas tecnologías.
- Necesidad de información general y trámites administrativos.
- Importantes bolsas de insatisfacción tanto de usuarios como de profesionales.

Centro de Información y Servicios Sanitarios (CEIS)



Línea Estratégica de Sistema y Tecnología (S.S.P.A)

1. Proyecto de Historia de Salud Digital del Ciudadano
2. Base de Datos de Usuarios (BDU).
3. Centro de Información y Servicios al Ciudadano (CEIS)
4. Intranet Corporativa (EVT)
5. Red Corporativa de Comunicaciones (RCJA).
6. Centro de Gestión de Sistemas y Tecnologías (CEGES).
7. Sistema Digital de Información Estratégica.
8. Portal de Salud y páginas web corporativas.
9. Programa de Gestión de Riesgos Digitales
10. Telemedicina y Tecnología Virtual

Centro de Información y Servicios (CEIS).

LA MISIÓN

El **Centro de Información y Servicios al Ciudadano (CEIS)**, mediante un conjunto de personas, procedimientos y herramientas de última generación, ofrecerá la mejor información y los mejores servicios al cliente/usuario del Sistema Sanitario todos los días del año durante las veinticuatro horas.



- Es un Sistema
 - de Gestión del Acceso Multicanal a una Plataforma de Servicios.
 - de aseguramiento de la calidad de los servicios prestados.
- ... para clientes Externos e Internos.
- ... que asegure el flujo de la información hasta los responsables de la gestión..
- Esto obliga a un profundo cambio organizativo que permita la optimización en el uso de los recursos.**

Centro de Información y Servicios (CEIS).

LOS VALORES



- Orientación al cliente.
- Igualdad y facilidad de acceso.
- Enfoque integrado.
- Atención permanente (24x7).
- Interactividad “on-line” de los servicios.
- Gestión eficiente de recursos.
- Calidad excelente de los servicios.
- Transparencia de gestión.
- Flexibilidad para dar solución a las necesidades presentes y futuras.

Centro de Información y Servicios (CEIS).

OBJETIVOS

- Facilitar que los **ciudadanos y los pacientes** tengan acceso rápido a un conjunto de información de calidad sobre salud y servicios sanitarios.
- Facilitar que los **clínicos del SSPA** tengan la información necesaria para su actividad clínica.
- Facilitar a los **gestores** la información necesaria para planificar y coordinar con un alto nivel de coherencia y eliminando duplicidades e inconsistencias.
- Rentabilizar cada contacto **Integrando servicios complementarios**.
- Fomentar la **participación** de los ciudadanos y profesionales (reclamaciones y sugerencias).
- Promocionar estilos de vida saludable con campañas preventivas (**proactividad**).
- Posibilitar la interacción con los usuarios en modo de **autoservicio**.
- Favorecer la **continuidad asistencial**
- Canalizar el uso efectivo de los recursos del SSPA,
- Garantizar el **acceso 24 horas "on-line"**.
- Utilizar las nuevas posibilidades que ofrecen las Tecnologías de Información.
- Favorecer la gestión del cambio necesaria para optimizar la migración a los nuevos sistemas y formas de trabajar.
- Garantizar la protección de la confidencialidad de la información individual

CARTERA DE SERVICIOS



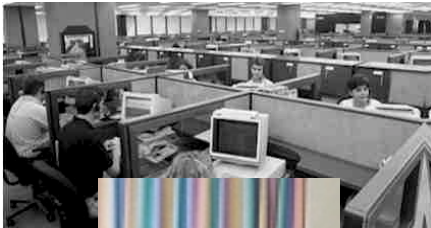
- CRITERIOS DE SELECCIÓN:
 - Con una clara orientación a los ciudadanos.
 - Con un enfoque de implantación por fases.
 - Planificando su crecimiento progresivo de acuerdo a su mayor importancia, menor dificultad y mayor visualización por la población.
 - Teniendo en cuenta la mejores prácticas desarrolladas en otros entornos.
 - Sujetos a reanálisis y mejora continua.

CARTERA DE SERVICIOS



- DE INFORMACIÓN GENERAL Y TRAMITES ADMINISTRATIVOS:
 - Prestaciones y servicios sanitarios.
 - Procedimientos administrativos.
 - Trámite de reintegro de gastos.
 - Expedición de Tarjeta Sanitaria.
 - Gestión de reclamaciones y sugerencias.
 - Catálogo de Centros.
 - Programa de Ayuda a las Familias.
 - Salud y hábitos saludables.
 - Salud del viajero.
 - Etc.

CARTERA DE SERVICIOS



- DE GESTION DE SALUD
 - Cita previa.
 - Teleconsulta.
 - Transporte sanitario.
 - Alertas sanitarias.
 - Comunidades de interés (grupos de pacientes).
 - Marketing sobre Programa de vacunaciones.
 - Etc.



CARTERA DE SERVICIOS

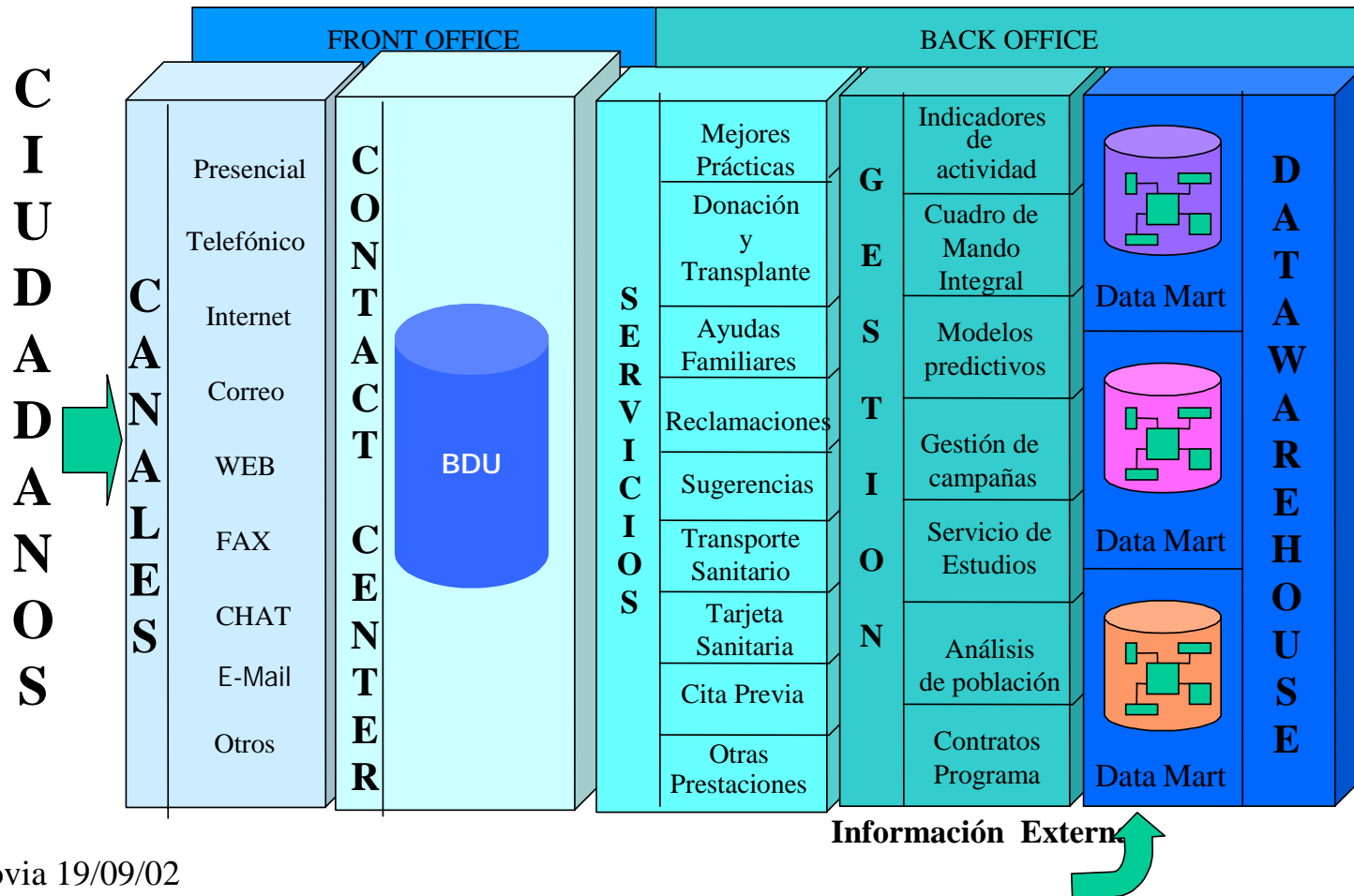
- OTROS SERVICIOS
 - Servicios dirigidos a profesionales.
 - Servicios dirigidos a proveedores.
 - Integración/adsorción de teléfonos actuales (urgencias, tabaco, sida,...).
 - Farmacovigilancia.
 - Donación y trasplante.
 - Tiempos de demora.
 - Etc.

CARTERA DE SERVICIOS



- Para cada uno de los servicios se analizará:
 - En qué consiste.
 - Canales de acceso.
 - Perfil de profesionales (operador, enfermera, o médico)
 - Grado de formación requerido.
 - Grado de desarrollo actual en relación con las expectativas del cliente.
 - Relaciones con otros servicios.
 - Disponibilidad de Tecnología y Sistemas de información necesarios.
 - Análisis de impacto: población cubierta, organizativo, legal, económico, beneficio esperado, ...
 - Etc.

Centro de Información y Servicios Sanitarios (CEIS).

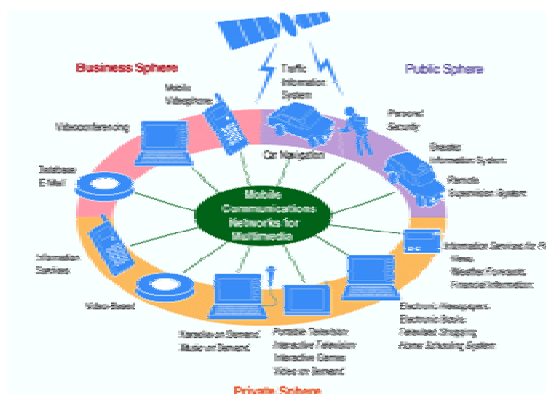


Operativa de implantación



1. Organizar el equipo de proyecto.
2. Alinear estrategias y objetivos.
3. Selección de la cartera de servicios.
4. Identificar costes de los servicios y resolver financiación.
5. Disponer los locales, infraestructuras, instalaciones y mobiliario del “Contac Center”.
6. Dotar de tecnologías de la información y red de comunicaciones.
7. Selección, formación y contratación de profesionales.
8. Carga de datos y ensayos “en vacío”.
9. Puesta en servicio.
10. Evaluación, ajustes, consolidación.
11. Expansión y crecimiento.

Enfoque tecnológico



1. Todos los Centros del SSPA como un “Centro único virtual”.
2. Arquitectura sobre solución CRM que conecta las distintas Bases de Datos (BDU, Agendas, Centros, Mapas, ...).
3. Máximo uso de tecnología disponibles bajo estándares declarados (VoIP, IVR, ACD, CTI, GIS, ...).
4. Centros Redundantes de Alta Disponibilidad y Tolerante a fallo.
5. Dimensionado para situaciones de pico de demanda.
6. Clasificación de tipos de demandas y protocolos de actuación por procesos.
7. Gestión de Incidencias y Monitorización Proactiva (CEGES)
8. Centros Remotos y Teletrabajo.
9. Sistema Modular y altamente Escalable.
10. Bajo Estrategia de Gestión de Riegos Digitales.
11. Maqueta para ensayo de nuevas funcionalidades.

Requisitos Funcionales



ACCESO TELEFONICO

1. A través de uno o varios números de red inteligente (90x,...).
2. Destino configurable hacia uno o varios centros distribuidos por desbordamiento, según origen, por porcentaje de llamadas, por franjas horarias, o tipo de servicio.
3. Gestión inteligente de colas de llamada (ACD)
4. Estadísticas de llamadas entrantes, salientes, perdidas, etc.

Requisitos Funcionales

ACCESO INTERNET



1. Servicios en modo consulta
 - ✓ Para ciudadanos (p.e. Datos personales).
 - ✓ Para profesionales previa autenticación en el sistema (p.e. Consultar guardia).
2. Servicios interactivos previa identificación (TSI, firma electrónica). (p.e. Cambio de médico)
3. Aplicaciones web para profesionales (p.e. Citas, Agendas, ...)
4. Distintos canales: web, e-mail, chat,...
5. Posibilidad de trabajo colaborativo (p.e. navegación asistida por agente).
6. Para los servicios que lo requieran, además de exigir autenticación dejará rastro de quién accedió a qué información, qué modificó, en qué fecha/hora

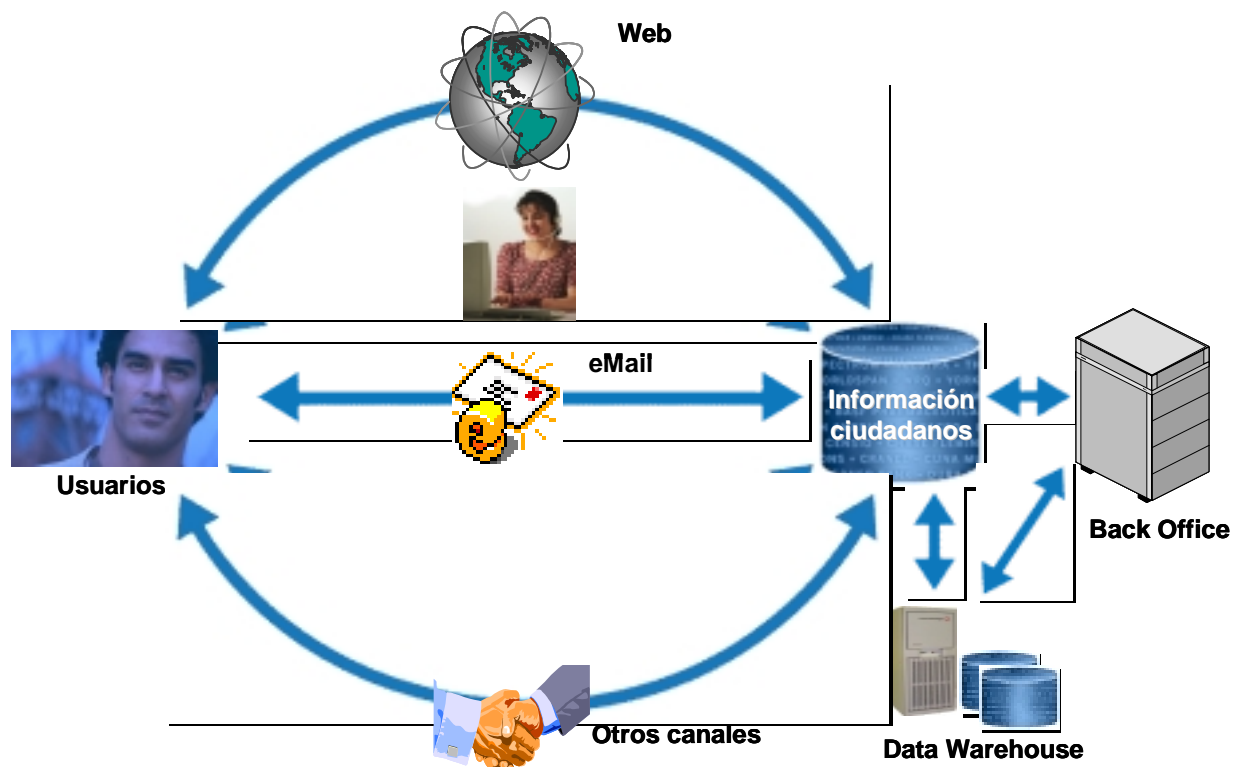
Requisitos Funcionales

ACCESO PRESENCIAL



1. Se considera acceso presencial al CEIS, cualquier acceso desde cualquiera de los centros sanitarios utilizando aplicaciones que trabajan como puesto retomo para acceder a las bases de datos de CEIS. (p.e. Cita previa) .
2. Los accesos desde puestos remotos no tendrán más limitación que las que les corresponda por perfil de usuario del sistema.
3. Los puestos remotos trabajarán contra el sistema central en tiempo real sin generar conflictos al comprometer servicios en simultaneo con los agentes del CEIS, o los que se estén gestionando por otras vías (teléfono o internet).
4. Los profesionales de los centros sanitarios estarán viendo en tiempo real los servicios que se les estén asignando y podrán vincularlo automáticamente con la historia de salud del ciudadano que reclama su asistencia.

Centro de Información y Servicios Sanitarios (CEIS).

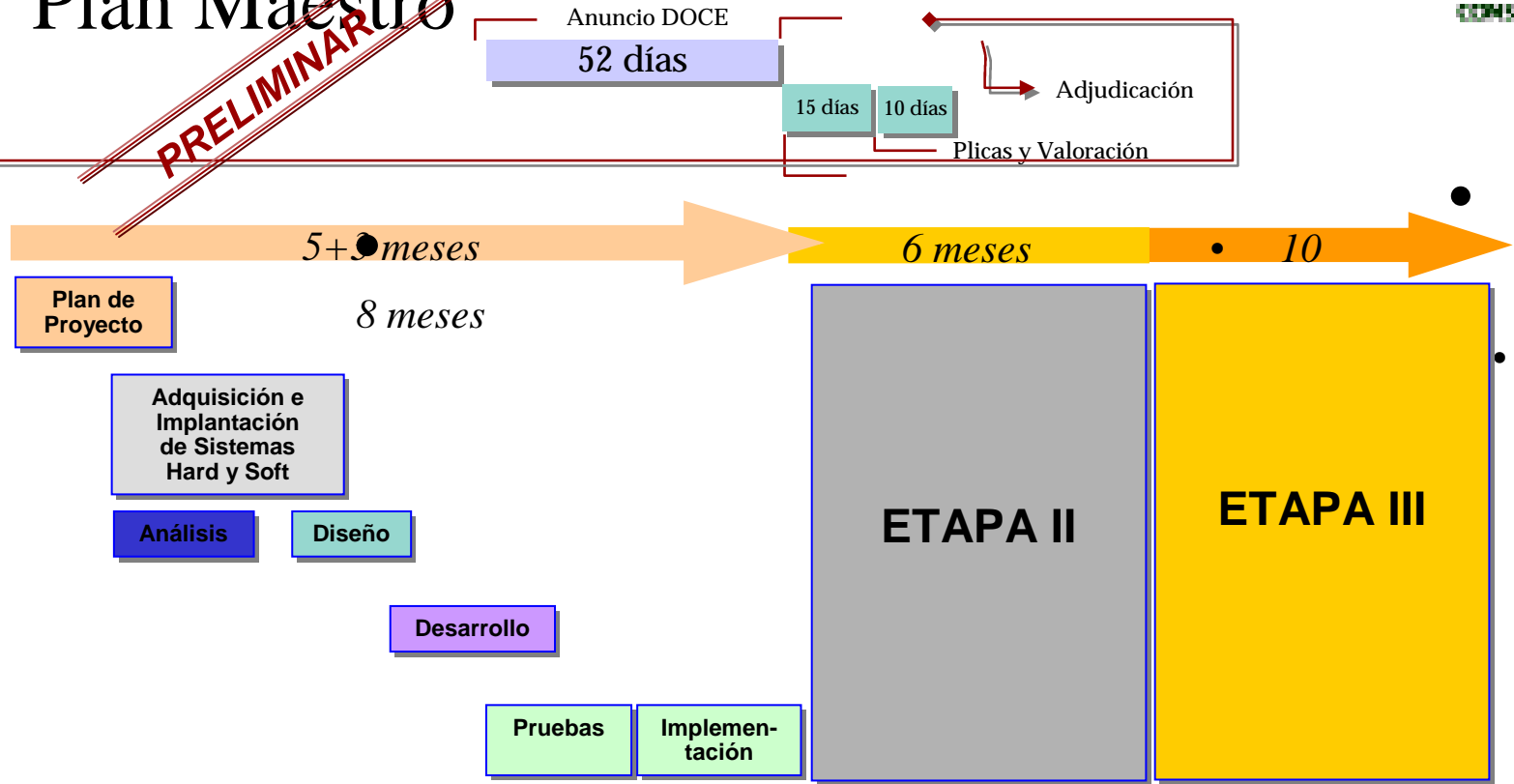


• **Plan Maestro**

PRELIMINAR

Concurso

Desarrollo



• *Tiempo Total Estimado de Proyecto: 24 meses*

- **ALCANCE GEOGRÁFICO:**
- *Primer Hito (5 meses) :*
- *Implantación en Distrito Jaén*
- *Segundo Hito (3 meses) :*
- *Áreas Metropolitanas y núcleos urbanos con más de 100.000*

- *Núcleos urbanos con más de 50.000 y menos de 100.000 hab.*
- *Resto de Poblaciones*