



Servicio Andaluz de Salud
CONSEJERÍA DE SALUD

PLAN DE TELECONTINUIDAD DE CUIDADOS

Manual de Usuario Perfil Atención Hospitalaria. Guía Rápida

Revisado Octubre 2006

Dirección Regional de Desarrollo e Innovación en Cuidados

INDICE

TELECONT. DE CUIDADOS, SEGUIMIENTO, DEFINICION Y OBJETIVOS	3
GUÍA RÁPIDA PARA LA UTILIZACIÓN EL ENTORNO WEB EN HOSPITALES.....	4
TELECONTINUIDAD DE CUIDADOS “DIRECTOR DE ENFERMERÍA”	5
HISTORICO DE ALTAS.....	6
SEGUIMIENTOS.....	7
INDICADORES.....	8
AYUDA ACERCA DE LA FUNCIONALIDAD DEL USUARIO.....	9

TELECONTINUIDAD DE CUIDADOS. SEGUIMIENTO DESDE ATENCIÓN HOSPITALARIA. MANUAL DE UTILIZACIÓN

El objetivo de este manual es dar a conocer las normas de utilización del entorno web de una forma práctica y sencilla.

DEFINICIÓN

El entorno web desarrollado desde el SAS a través de la Dirección Regional de Desarrollo e Innovación en Cuidados (DRDIC) para realizar el seguimiento de pacientes frágiles dados de alta desde las Unidades de Hospitalización durante fines de semana, festivos y vísperas de festivos, es una aplicación informática de innovación y mejora con soporte on-line que permite la recogida y transmisión de datos, seguimiento telefónico y realización de intervenciones enfermeras. Estas se realizan mediante protocolos que permiten unificar actuaciones y priorizar el seguimiento de los pacientes desde Atención Primaria.

OBJETIVOS

- Disponer de una herramienta que garantice la continuidad de cuidados entre todos los niveles asistenciales.
- Necesidad de disponer de datos clínicos y asegurar la correcta transmisión de los mismos.
- Facilitar la accesibilidad del seguimiento telefónico a la población diana tras el alta desde las unidades de hospitalización.
- Prevenir e intervenir precozmente ante los problemas de salud relacionados con el alta desde las unidades de hospitalización.
- Mejorar la homogeneización de la práctica asistencial ante los problemas de salud relacionados con el alta desde las unidades de hospitalización.
- Disponer de elementos de evaluación del Plan.
- Priorizar desde Atención Primaria el seguimiento de estos pacientes (visitas y/o llamada telefónica)

GUÍA RÁPIDA PARA LA UTILIZACIÓN EL ENTORNO WEB EN HOSPITALES

La participación de las enfermeras es fundamental en el proceso de captación de los pacientes. Desde el ingreso, cada enfermera identificará a sus pacientes frágiles que van a ser dados de alta. Les informará, que en caso de irse de alta el fin de semana, festivos y vísperas de estos, del servicio de seguimiento telefónico por Centro de Información y Servicios (CEIS) Salud Responde y, en caso que lo autorice será realizado.

Cada enfermera debe cumplimentar la hoja de valoración estandarizada incluida en el entorno web, donde recogerá los datos necesarios para que las enfermeras de Centro de Información y Servicios (CEIS) Salud Responde conozcan la situación del paciente y puedan realizar su seguimiento y las Enfermeras de Atención Primaria tengan una información básica para el posterior seguimiento en atención domiciliaria si fuese preciso. Estas hojas de valoración cumplimentadas por las enfermeras de hospitalización serán registrada en entorno web.

SISTEMATICA DE UTILIZACIÓN DEL ENTORNO WEB DESDE ATENCIÓN HOSPITALARIA

En Atención Especializada hay un perfil disponible:

Perfil Atención Hospitalaria

Pantalla de Inicio de Sesión

Es la pantalla de entrada a la aplicación, donde se identifica el usuario:

Cada hospital dispone de un nombre de usuario y una contraseña genéricos.

Una vez introducidos dichos datos, debe señalarse la opción **usuario genérico**. Al marcar esta opción, aparecerán dos opciones, CNP o DNI (NIF), y un cuadro de texto donde introducir el valor. Puede introducirse cualquiera de los dos datos.

Una vez introducido dichos datos se hará clic sobre el botón de **Entrar**.

Pantalla Página Principal

En esta pantalla, aparecen dos opciones:

A. TELECONTINUIDAD DE CUIDADOS “DIRECTOR DE ENFERMERÍA”

1. SOLICITUD TELECONTINUIDAD DE CUIDADOS
2. HISTÓRICO DE ALTAS

B. SEGUIMIENTOS

1. SEGUIMIENTO TELEFÓNICO ATENCIÓN ESPECIALIZADA

C. INDICADORES

1. INDICADORES PLAN SEGUIMIENTO ALTA HOSPITALARIA

D. AYUDA ACERCA DE LA FUNCIONALIDAD DEL USUARIO

1. FUNCIONALIDADES DEL USUARIO
2. MANUALES DE USO DE LA APLICACIÓN

Igualmente en esta pantalla recoge la opción “No hay altas”: Debe señalarse cuando en un fin de semana, festivos o vísperas de festivos no es dado de alta hospitalaria ningún paciente frágil, para que Centro de Información y Servicios (CEIS) Salud Responde conozca que la falta de datos de dicho hospital no sea debido a ningún error de envío.

A. TELECONTINUIDAD DE CUIDADOS “DIRECTOR DE ENFERMERÍA”

1. SOLICITUD TELECONTINUIDAD DE CUIDADOS

- Opción “Solicitud Telecontinuidad de Cuidados. Se accede al formulario de inclusión de un paciente en el Plan de Seguimiento a Pacientes Frágiles durante el fin de semana, festivos y vísperas de festivos.
- Una vez cumplimentada la hoja de Seguimiento, tenemos dos opciones **Botones Guardar y Enviar**.
- **Guardar**: este botón se utiliza para almacenar de manera **temporal** los datos del paciente (desde el ingreso, cada enfermera podrá identificar a los pacientes frágiles que van a ser dados de alta en su unidad en fin de semana, festivos y vísperas y así ir cumplimentando el formulario de inclusión del paciente). Estos datos quedan almacenados en el archivo “**Histórico de altas**”, para el posible envío posterior.

NOTA.- A los siete días, si la solicitud no es enviada a Centro de Información y Servicios (CEIS) Salud Responde, cambiará a un color diferente, en rojo, y a los quince días la eliminará, quedando como una incidencia: registro eliminado.

Cuando haya que enviar los datos, éstos se recuperarán desde la opción “Histórico de Altas” de la pantalla principal.

- **Enviar:** Envía los datos del paciente a Centro de Información y Servicios (CEIS) Salud Responde¹

2. HISTÓRICO DE ALTAS

- Si queremos acceder al “**Histórico de Altas**” hacer “clic” sobre él en la pantalla principal. Esta opción dará acceso al listado con:
 - Todos los pacientes que han sido incluidos con la opción de guardar y no han sido enviados a Centro de Información y Servicios (CEIS) Salud Responde.
 - Pacientes enviados a Centro de Información y Servicios (CEIS) Salud Responde.
- Permite recuperar dichos registros para revisión y **modificación de los datos** en los pacientes sin enviar y su posterior envío a Centro de Información y Servicios (CEIS) Salud Responde si fuera pertinente.
- Permite aplicar filtros para la búsqueda
 - **Por Estado** (seguimiento de Salud Responde):
 - Activos: Pacientes que están en seguimiento por Centro de Información y Servicios (CEIS) Salud Responde.
 - Cerrados: Pacientes a los que Centro de Información y Servicios (CEIS) Salud Responde ha finalizado el Seguimiento. Al seleccionarlo, aparece una ventana, “Motivo de Finalización”, que nos muestra las distintas causas de finalización del seguimiento, permitiendo hacer una explotación de datos más exhaustiva.
 - Incidencias: Registros en los que se han producido algún error y Centro de Información y Servicios (CEIS) Salud Responde no ha podido realizar el seguimiento.

¹ Poner nombre de verdad

- Al seleccionarlo aparece una ventana con los distintos tipos de incidencia:
 - Error en el registro
 - No dispone de teléfono
 - Registro eliminado
- Sin Enviar: Es la opción por defecto de entrada en la pantalla y devuelve aquellos registros que han sido guardados pero que aún no han sido enviados. Se pueden guardar cambios y realizar el envío del registro cuando se desee o bien enviarlo. El registro además podría eliminarse desde el listado de Histórico de Alta almacenándose con estado de incidencia y motivo "Registro Eliminado"

➤ Por fecha de Alta

- Otras dos acciones posibles desde esta pantalla son:
 - Eliminar, una vez guardada la solicitud del paciente, decidimos por cualquier motivo no enviar a Centro de Información y Servicios (CEIS) Salud Responde, puede ser eliminado del entorno.
 - Exportar el listado a un fichero.

B. SEGUIMIENTOS

1. SEGUIMIENTO TELEFÓNICO ATENCIÓN HOSPITALIZADA

- Dentro del apartado "Seguimiento", hacer "clic" con el ratón en "Seguimiento Telefónico Atención Especializada".
- Aparecerá un mensaje "la página se está cargando, por favor, espere unos instantes"
- Una vez que se haya cargado la página, aparecerá la pantalla principal del seguimiento. En la parte superior aparecen los filtros de búsqueda que pueden utilizarse. En la parte inferior, por defecto, aparece directamente el listado de los **últimos siete días anteriores a la fecha de acceso a la aplicación** de los pacientes del Hospital incluidos en el Plan.

- Los filtros activos, cerrados e incidencias hacen referencia a la situación de seguimiento desde Centro de Información y Servicios (CEIS) Salud Responde. No es tampoco imprescindible señalar ninguno, puesto que tanto el fin de seguimiento como la incidencia pueden verse en el detalle de cada paciente.
- Si se hace “clic” en “búsqueda por paciente”, puede acotarse la búsqueda por los datos personales del paciente, por centro de salud, distrito o por fecha de alta hospitalaria.
- Una vez que aparece el listado necesario, haciendo “clic” sobre cada paciente, se accede a los datos clínicos y al seguimiento hecho por Centro de Información y Servicios (CEIS) Salud Responde. En la parte superior derecha, visualizamos un icono con las letras PDF, picando sobre él generamos un informe de seguimiento, formato papel, de un paciente previamente seleccionado.
- Desde esta página no se puede modificar los datos del paciente aunque entremos en pacientes en “Estado Activo”, esta opción sólo y exclusivamente se puede realizar desde “Histórico de Altas” en los pacientes que no han sido enviados.

C. INDICADORES

1. INDICADORES HOSPITALES

El apartado indicadores permite explorar los datos pertenecientes al Hospital. En el apartado indicadores hospital podemos aplicar los filtros necesarios según los datos que se quieran obtener:

Filtros de Búsqueda:

- Fecha de Inclusión en el Plan: Permite buscar pacientes por fechas determinadas.
- Filtros por Estado:
 - Activos: Pacientes pendientes de algún seguimiento por Centro de Información y Servicios (CEIS) Salud Responde.
 - Cerrados: Pacientes a los que Centro de Información y Servicios (CEIS) Salud Responde ha finalizado el Seguimiento. Al seleccionarlo, aparece una ventana, “Motivos de Finalización”, que nos muestra las distintas causas de finalización del seguimiento, permitiendo hacer una explotación de datos más exhaustiva.

También aparece Fecha de Finalización: permite buscar pacientes por fechas determinadas según cuando acabó su seguimiento por parte de Salud Responde.

- Incidencias: Registros en los que se han producido algún error y Centro de Información y Servicios (CEIS) Salud Responde no ha podido realizar el seguimiento. Al seleccionarlo aparece una ventana con los distintos tipos de incidencias.

D. AYUDA ACERCA DE LA FUNCIONALIDAD DEL USUARIO

1. FUNCIONALIDADES DEL USUARIO

Permite obtener ayuda acerca del funcionamiento del Entorno Web desde la propia aplicación.

Desde esta opción recibirá información sobre:

- Inclusión de pacientes de su hospital en el plan de Seguimiento Fin de Semana.
- Consulta del histórico de las altas de pacientes realizadas por el usuario.
- Consulta de los seguimientos realizados por Centro de Información y Servicios (CEIS) Salud Responde a los pacientes incluidos desde su hospital en el plan de Seguimiento Fin de Semana.

2. MANUALES DE USO DE LA APLICACIÓN

Telecontinuidad de Cuidados. Manual Simplificado entorno web Hospital