

SUMMA 112 Servicio de Urgencia Médica de Madrid

Gestión global de emergencias para una respuesta rápida y eficaz



GEMMA, la solución de gestión de emergencias de Atos, ayuda a los centros de coordinación de emergencias a priorizar las llamadas según criterios específicos y a dar la respuesta más adecuada en función de la naturaleza del incidente y también de la ubicación geográfica. GEMMA ayuda al personal a hacer frente no sólo a los accidentes y emergencias cotidianas, sino también a los grandes acontecimientos deportivos o culturales, las catástrofes y las tareas rutinarias de transporte no urgente.

Las sofisticadas capacidades de mando, control y comunicaciones integradas en GEMMA permiten supervisar las operaciones y los recursos en tiempo real y permiten, por ejemplo, que los datos de las constantes vitales tomados en el lugar de un accidente se transmitan al hospital de espera antes de que el paciente haya llegado. GEMMA es la solución integral para la gestión de emergencias que optimiza los recursos, reduce los tiempos de respuesta y, sobre todo, salva vidas.

Coordinación vital

Los servicios de emergencia reciben muchas llamadas cada día y las vidas dependen de la rapidez y eficacia de su respuesta. El SUMMA 112, organismo encargado de coordinar los servicios de emergencias médicas en la Comunidad de Madrid, recurrió a Atos para integrar y mejorar sus procesos de gestión de emergencias.

La mayoría de los incidentes tienen un final feliz gracias a la profesionalidad y dedicación del SUMMA 112, organismo encargado de prestar los servicios de emergencias médicas en la Comunidad de Madrid, y a la solución de Atos Global Emergency Management (GEMMA).

De los más de 12 millones de llamadas que atiende el SUMMA 112 cada año -una cada 30 segundos-, alrededor de 60.000 corresponden a la categoría de emergencia y el personal del SUMMA 112 sabe que las vidas pueden depender de la rapidez y eficacia con que se responda a estas llamadas.

Deben obtener información precisa de las personas que llaman, que a menudo están angustiadas, y decidir en pocos segundos qué prioridad dar al incidente. A continuación, deben asegurarse de que los primeros intervinientes reciban toda la información disponible sobre el incidente antes de llegar al lugar de los hechos.

En el caso de las llamadas de emergencia, el tiempo medio que transcurre antes de que una unidad del SUMMA 112 llegue al lugar de los hechos es de sólo 15 minutos, en comparación con los 16 minutos que transcurrirían antes de la implantación de GEMMA. Una mejora de un minuto puede parecer poco, pero puede suponer una diferencia decisiva a la hora de mejorar los resultados médicos, e incluso salvar vidas.

El centro de control del SUMMA 112 también gestiona el transporte de los casos médicos rutinarios y no urgentes, y coordina la respuesta a las grandes catástrofes, como un accidente aéreo civil o un atentado terrorista, ambas realidades trágicas en Madrid en los últimos años.

Cooperación entre agencias

El SUMMA 112 gestiona uno de los mayores centros de coordinación de emergencias médicas de España, con una superficie de 500 metros cuadrados y que atiende más de 3.500 llamadas en un día normal. Cuenta con 230 empleados y, en todo momento, 30 operadores, ocho médicos, cuatro enfermeras y siete técnicos de coordinación están de guardia para garantizar una respuesta 24/7.

Cuando alguien llama al número de emergencias, un operador primero identifica, localiza y clasifica al paciente, y evalúa si se

trata de una emergencia, en cuyo caso se activan automáticamente los recursos.

A continuación, el especialista en movilización de recursos asigna el incidente a un recurso concreto, como un vehículo de respuesta rápida, una ambulancia o un helicóptero, y les envía un mensaje de alerta.

Todos los vehículos de emergencia del SUMMA 112 están equipados con una tableta PC conectada mediante una conexión inalámbrica de alta velocidad con el centro de coordinación.

Permite a los primeros intervinientes ver los datos del incidente al que han sido enviados, y también les permite acceder al historial médico de un paciente a través de los enlaces de GEMMA con el sistema de historia clínica electrónica. Otra mejora de GEMMA permite a los primeros intervinientes transmitir su informe de asistencia, así como las lecturas de ECG, presión arterial y monóxido de carbono. De este modo, se pueden movilizar los recursos del hospital preparados para la llegada del paciente.

El proyecto

Los profesionales de Atos trabajaron codo con codo con el personal del SUMMA 112 para elaborar un programa detallado de ejecución del proyecto en el que los socios colaboraran estrechamente a lo largo de todas las fases, desde la consultoría y la definición del proyecto hasta la adaptación y la entrega final, pasando por el desarrollo del sistema

Respuesta optimizada de Atos

La solución Atos Global Emergency Management (GEMMA) permite al SUMMA 112 integrar y coordinar su respuesta a las llamadas de emergencia. Proporciona una solución integral que optimiza el uso de los recursos, reduce los tiempos de respuesta y, lo que es más importante, salva vidas. Renovación de la infraestructura tecnológica del SUMMA 112, incluyendo servidores de aplicaciones, electrónica de red, telefonía IP, sistema de grabación de voz, estaciones cliente, matriz de radio integrada con telefonía, MCA y posicionamiento GPS de vehículos

Implantación de la solución ATOS Global Emergency Management. GEMMA actúa como una solución CRM sofisticada y altamente especializada con funciones de mando y control y de apoyo a la toma de decisiones. Entre sus múltiples capacidades se encuentran: - Recepción de llamadas, su clasificación y priorización según los protocolos del SUMMA 112 y, en caso de emergencias, la asignación automática de recursos.

Seguimiento de la atención mediante la transmisión en tiempo real de datos médicos al equipo médico que acudirá al incidente. - Gestión de recursos para garantizar que el recurso enviado es el más adecuado para el tipo de incidente y la ubicación geográfica. - Integración de la visualización gráfica para localizar los incidentes y la posición en tiempo real de los recursos disponibles. - Gestión de traslados de hospitales

Evolución del sistema para satisfacer necesidades no cubiertas. Por ejemplo, la gestión de los traslados hospitalarios no urgentes es una faceta importante de la misión del SUMMA 112 y a menudo implica a empresas privadas de ambulancias. Por ello, en la siguiente fase del proyecto se equiparán estas ambulancias privadas con lectores de tarjetas sanitarias para que el centro de coordinación del SUMMA 112 conozca la identidad y el historial sanitario de los pacientes que se transportan en estos traslados rutinarios. Todos los vehículos de emergencia ya cuentan con esta capacidad. Otra dirección de evolución es incorporar

al sistema los datos de telemetría de los vehículos para que el centro de coordinación conozca la velocidad de la ambulancia, la temperatura de la nevera médica de a bordo, si la sirena está activada, etc. Además de diseñar e implementar el proyecto, Atos es responsable del soporte técnico continuo. Debido a la naturaleza crítica de las operaciones del SUMMA 112, el personal de Atos supervisa continuamente los sistemas y proporciona apoyo las 24 horas del día.

"La velocidad es fundamental, pero es igual de importante que el SUMMA 112 envíe el vehículo correcto al lugar del incidente. Las necesidades funcionales de un centro de respuesta a emergencias son mucho más complejas que las de un centro de llamadas convencional. Tiene que cumplir requisitos exigentes en las tres áreas clave de mando y control, apoyo a la toma de decisiones y comunicaciones.

Orlando Rodriguez

Big Data & Security Iberia Expert Sales, BDS Sales & Operations at Atos

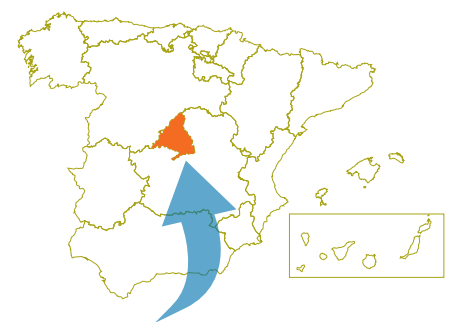
Beneficios para el cliente

- Sistema de alta disponibilidad diseñado para funcionar las 24 horas del día, los 7 días de la semana
- Sistema integrado que cubre todas las necesidades administrativas, operativas y de gestión
- Comunicaciones integradas de tres vías que combinan telefonía, radio y datos 3G - Información organizada y estructurada según un único modelo de datos alfanumérico Information organized and structured according to single alphanumeric data model
- Seguimiento en tiempo real de las incidencias y los recursos. Informe asistencial informatizado y recogida automática de ECG y otras constantes vitales, que puede incorporarse a la historia clínica del paciente
- Diseño flexible y escalable que permite añadir fácilmente nuevas funcionalidades

"El sistema nos permite transmitir de forma atomizada información en tiempo real sobre el incidente y los datos médicos del paciente al vehículo despachado. Esto supone una gran mejora respecto a la situación anterior, en la que los operadores tenían que comunicar los datos del despacho por teléfono y los primeros intervinientes tenían que anotarlos."

Maria José Fernandez Campos

Medical Transport Manager at SUMMA 112



La Comunidad de Madrid es la región más poblada de España, con 6,5 millones de habitantes y más de 8.000 kilómetros cuadrados.

Para más información: <https://atos.net/en/ip/responsiveness-in-public-safety>

Atos, the Atos logo, Atos|Syntel are registered trademarks of the Atos group. © 2021 Atos. Confidential information owned by Atos, to be used by the recipient only. This document, or any part of it, may not be reproduced, copied, circulated and/or distributed nor quoted without prior written approval from Atos.

CT-210719-RD-FS-RESPONSIVENESS-SP