



Alarma en caso de catástrofes
HOSPITAL MÜNCHEN-NEUPERLACH: PREPARADO PARA EL PEOR DE LOS CASOS

Cliente

HOSPITAL MÜNCHEN-NEUPERLACH

Sector

Sanidad (hospitales)

Planteamiento del problema

En el caso de catástrofes o amenazas de la clínica, el personal de refuerzo tiene que estar en el lugar de operaciones con la mayor rapidez posible para poder reaccionar apropiadamente a la situación. Sin embargo, la telefonía manual de las listas de alarma duraba demasiado tiempo y empleaba a demasiado personal. Además, la fiabilidad de la alarma y la calidad de las respuestas sobre el éxito de la alarma ya no cumplían con los requisitos de la dirección de operaciones del hospital.

Solución

Por medio del servicio automatizado de alarma **FACT24** de **F24** se ha podido reducir entre 5 y 10 minutos la duración requerida para dar alarma. Tan sólo en unos pocos minutos la dirección de operaciones del hospital recibe informes detallados de la alarma sobre las personas que van a estar probablemente disponibles y si es necesario avisar a más personas.

Ventajas

- Rapidez
- Independencia de la infraestructura propia de telecomunicaciones
- Informes detallados intermedios y finales, con información acerca de la disponibilidad y el tiempo de llegada de los empleados

El Krankenhaus München-Neuperlach forma parte desde el 1 de enero de 2005 del Städtische Klinikum München GmbH. Entre este grupo de hospitales figuran también las clínicas de Bogenhausen, Harlaching, Schwabing, así como la Fachkrankenhaus für Dermatologie Thalkirchner Straße y otras instituciones médicas. El Klinikum München-Neuperlach es un hospital de cuidados críticos que ofrece el máximo grado de asistencia y es el hospital clínico de la Universidad Ludwig-Maximilian de Munich. Sus diez departamentos con 650 camas ofrecen una asistencia médica óptima a los pacientes. El hospital consta además de tres clínicas de día, dos estaciones interdisciplinarias así como tres institutos médico-técnicos. El hospital Krankenhaus München-Neuperlach emplea en total a unas 1.300 personas en las áreas de medicina, asistencia y administración. Cada año se trata a más de 55.000 pacientes hospitalizados y ambulatorios.

SITUACIÓN INICIAL Y RETO ::

Las clínicas están obligadas por la ley de Baviera sobre la protección frente a catástrofes a tener disponibles planes y medidas apropiadas de emergencia para poder actuar rápida y adecuadamente en situaciones extremas. Por este motivo, además de los planes de emergencia, la Städtische Klinikum München GmbH tiene preparados grupos de trabajo que se ocupan del tema de protección en caso de catástrofes y que están constituidos por empleados de enfermería, médicos y miembros de los servicios de seguridad técnica. Estos grupos son responsables de los planes de emergencia locales y generales y también desarrollan proposiciones que conciernen a otras medidas adecuadas.

Alarma automatizada de emergencia
La división Medio ambiente y Seguridad es responsable en el hospital Klinikum

Neuperlach de dar la alarma. En esta división se gestionan las listas de alarma para los diversos escenarios. Hasta la fecha, los diversos departamentos activaban manualmente los planes de emergencia. En el año 2001, el hospital Klinikum Neuperlach se fijó en el servicio de alarma **FACT24** gracias a un informe de prensa sobre un sistema de alarma en otro hospital que, pulsando un botón, avisaba de forma automática a las personas correspondientes. Como alternativa, se comprobaron también las soluciones que incluían componentes de hardware, pero que resultaron ser demasiado caras, complejas y que no eran lo suficientemente seguras a las averías. Después de una primera prueba, la clínica se decidió rápidamente por **FACT24**.

Respuesta rápida en emergencias a gran escala

Un componente importante del plan de emergencia es la alarma de los grupos de crisis y del personal en situaciones de emergencias a gran escala, si el personal existente no es suficiente para, por ejemplo, garantizar la asistencia médica de un número especialmente grande de heridos. Entre los escenarios de catástrofes figuran también situaciones que afecta a la clínica misma, como incendios, amenazas de bomba, nubes contaminantes o una avería de las conducciones de suministro.

SOLUCIÓN ::

Independencia técnica
FACT24 no es un producto de hardware o software, sino un servicio. Por este motivo, el hospital Klinikum Neuperlach no tuvo que adquirir aparatos ni instalar programas y dispone ahora de una solución que funciona sin depender de los sistemas de telecomunicación propios. **F24** integra una cadena de procesos completamente redundante y los estándares más estrictos de seguridad para asegurar al máximo la estabilidad del sistema frente



Dar la alarma más rápido que otros

«El tiempo es el factor decisivo para nosotros. Si reaccionamos demasiado despacio en caso de catástrofe, puede costar vidas humanas. Mientras que otras clínicas requieren entre 40 y 90 minutos para dar la alarma, nosotros necesitamos entre 5 y 10 minutos y, por añadidura, nos mantenemos informados rápidamente sobre el estado actual»

Michael Els, ingeniero de seguridad, Hospital Klinikum München-Neuperlach

a averías. La superficie en Internet se utiliza para guardar los diversos escenarios de alarma, así como las listas de contacto del personal y sus números de llamada, lo que permite a **FACT24** identificar a quiénes y cómo se debe dar la alarma en caso de emergencia. La instalación primera de los datos dura aproximadamente un mes y no requiere conocimientos especializados. Una vez que se hayan integrado los escenarios y los números de llamada, se simplifica la gestión de los datos, que queda reducida a actualizaciones como el cambio de los números de teléfono. La transmisión de los datos a los servidores de alarma se efectúa mediante una conexión codificada de Internet.

Escenarios flexibles

En función del escenario, se han de dar la alarma a hasta 100 personas en el hospital Klinikum Neuperlach. Este grupo de personas está formado por el personal de enfermería, los médicos y la administración. Además, el momento en el que se da la alarma lo decide la dirección de operaciones del hospital en el Klinikum Neuperlach o el médico suplente de guardia. En función de la gravedad de la situación de avería hay tres niveles de alarma que, a su vez, están asociados a condiciones determinadas de activación. El centro de conexión y control activa entonces por teléfono la alarma propiamente dicha. El escenario apropiado se selecciona y activa pulsando un botón. En cuanto se haya puesto en marcha el escenario, **FACT24** procesa la alarma de forma rápida y fiable y sin necesidad de que el personal de la clínica intervenga.

Alarma en 240 líneas

El servicio de alta disponibilidad de alarma de F24 garantiza que todo vaya muy rápido: hay disponibles hasta 240 canales paralelos de RDSI para dar la alarma. De este modo, con **FACT24** es posible dar la alarma o avisar a cientos de personas en los dos primeros minutos. Así que desde el punto de vista técnico, con **FACT24** sería igualmente posible dar la alarma a las aproximadamente 1.500 personas del hospital Klinikum Neuperlach. Para cada persona a la que se ha dado la alarma se

pueden indicar varios aparatos terminales con los que se ponen en contacto en un orden predefinido. En el caso del hospital Klinikum Neuperlach significa, por regla general, lo siguiente: 1. número del trabajo, 2. número fijo de casa, 3. teléfono móvil. Si se logra localizar a la persona en el primer intento y ésta confirma la llamada pulsando un botón, el proceso se concluirá. No se marcarán los números alternativos.

Informes sinópticos de estado

En función de la disponibilidad del personal al que se le ha dado la alarma, es imprescindible que en el caso de emergencias a gran escala internas o externas se pueda acceder de un modo muy flexible a otras personas que también puedan venir de otras clínicas del Städtische Klinikum München GmbH. Los informes intermedios y finales generados por las confirmaciones son una fuente importante de información para poder evaluar y coordinar óptimamente el personal requerido. Así la dirección de operaciones del hospital puede ver rápidamente qué personas y cuándo van a estar probablemente disponibles y si es necesario avisar a más personas.

Alarmas regulares de prueba

Por suerte hasta la fecha no ha tenido lugar ninguna catástrofe, sin embargo, se realizan alarmas de prueba cada seis meses. "Naturalmente esperamos no tener que aplicar nuestros planes de emergencia en caso de emergencia, pero nos hemos preparado para todo lo que pueda pasar. También podemos afrontar con toda calma acontecimientos como el Campeonato mundial de la FIFA en 2006 o la fiesta anual de la cerveza de Munich, porque nos hemos preparado eficientemente", confirma Michael Els, ingeniero de seguridad del hospital en el Klinikum Neuperlach. "FACT24 desempeña un papel importante, pues es fácil de manejar, ultrarrápido para dar la alarma y totalmente fiable".

Estamos a su disposición para facilitarle más información:

www.f24.com



F24 Servicios de Comunicación S.L.U.
Edif. Ática 5, planta 2 | Avda. Europa, 26
28224 Pozuelo de Alarcón, Madrid | España
Teléfono: +34 911 845-925
Telefax: +34 913 511-858
Correo electrónico: oficina@f24.com

F24 AG (SA)
Frauenplatz 5
80331 Munich | Alemania
Teléfono: +49 89 23 23 638-0
Telefax: +49 89 23 23 638-6
Correo electrónico: office@f24.com

