

PROGRAMA DE SIMULACRO DE EMERGENCIA POR FALLA EN EL SISTEMA DE VOZ Y DATOS

CAISES APASEO EL GRANDE



Informe sobre la Realización de Simulacro de Emergencia por falla en el sistema de voz .

1.Datos de Identificación:

Fecha y hora del simulacro: Jueves 23 de Mayo 2024 10:00am

Lugar del simulacro: CAISES Apaseo EL Grande ubicado en calle escaramuza 101, colonia del Charco, Apaseo El Grande, Guanajuato.

Participantes: Personal de salud turno matutino, personal subrogado, proveedores, pacientes y familiares.

2.Objeto del Informe: El presente informe tiene como objetivo documentar la realización y los resultados obtenidos durante el simulacro de emergencia por falla en el sistema de voz y datos en el CAISES Apaseo El Grande.

3.Finalidad del Simulacro: Evaluar la capacidad de respuesta del personal de la unidad de salud médica ante una falla en el sistema de voz y datos, garantizando la seguridad de los pacientes, acompañantes y familiares, el personal de salud, proveedores, personal subrogado y manteniendo la continuidad de la atención médica.

4.Supuesto del Simulacro: Se simulará una falla en el sistema de voz y datos. Durante el simulacro, se considerará la operatividad habitual de la unidad y se contempla la participación de pacientes, familiares, proveedores, personal subrogado, y externos como TELMEX.

5. Secuencia Esperada:

- Activación del código magenta ante la detección de falla del sistema de voz y datos.
- Evaluación de la situación por parte del personal de sistemas, seguridad, administrativo y médico.
- Garantizar la seguridad de los pacientes, familiares, visitantes, personal de servicios subrogados, proveedores entre otros.
- Garantizar la continuidad de los servicios de la unidad
- Mantener la continuidad de la atención médica con recursos alternativos.
- Coordinación con servicios externos si es necesario.
- Restablecimiento del sistema de voz y datos.

6. Controles:

Supervisión del simulacro por parte de observadores designados.

En este caso gestor de calidad y personal de enfermería

Registro de tiempos de respuesta.

Ver anexo 1. Registro cronológico del simulacro

7. Secuencia Resultante:

Durante el simulacro, se activó el código magenta, ante la falla del sistema de voz y datos, el tiempo sin servicio del sistema fue de 120 minutos, en los cuales se realizó la detección de la falla, se revisaron los troncales digitales, estableciendo contacto con proveedor de TELMEX, se obtiene número de reporte 10642282

Se activó comunicación vía chat de coordinadores donde a su vez difundieron la activación del código magenta, nos percatamos que el personal aún desconoce el significado del código y acciones a seguir. Escaso personal tuvo acercamiento para notificar la falla del sistema. Personal administrativo con la mayor problemática por la gran cantidad de plataformas que requieren de acceso a internet.

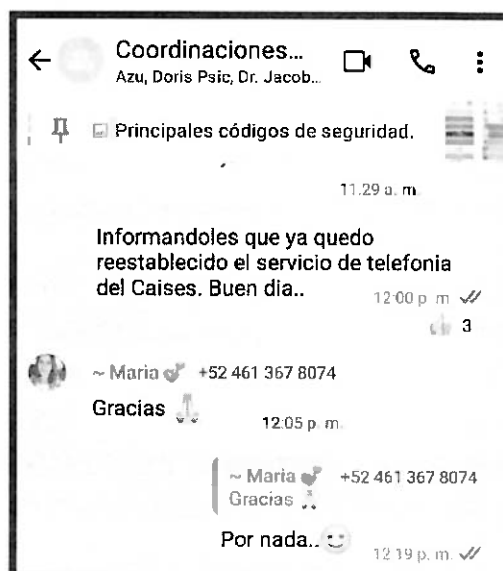
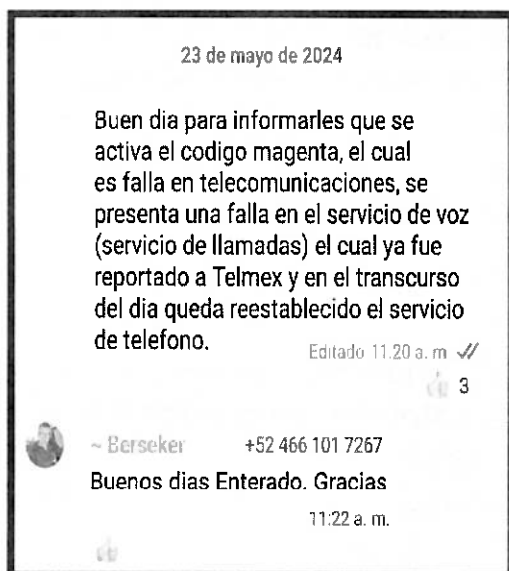
8.Observaciones: Se observó una respuesta lenta por parte del personal de la unidad de salud médica. Sin embargo, se identificaron áreas de mejora en la comunicación interna y en el manejo de ciertos recursos alternativos.

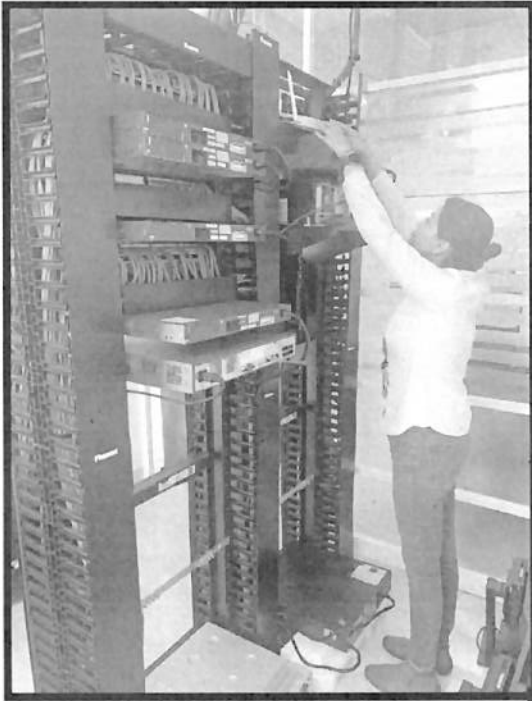
Durante el simulacro se le dio mantenimiento a conmutador, switches y puertos así como el modem principalmente para limpieza y seguridad de las conexiones y redes.

9. Conclusiones: El simulacro permitió identificar fortalezas y áreas de mejora en la respuesta del personal ante un fallo en el sistema de voz y datos. Es fundamental seguir realizando este tipo de ejercicios y simulacros para la mejora continua, como principal área de oportunidad es la capacitación de códigos, significado, importancia y acciones inmediatas y mediatas.

10.-Evidencia fotográfica

INSTITUTO DE SALUD PÚBLICA DEL ESTADO DE GUANAJUATO UNIDAD DE INFORMÁTICA BITACORA DE REPORTE DE FALLAS EN EL SERVICIO DE VOZ Y DATOS (TELMEX) 2024				
FECHA REPORTE	HORA REPORTE	PERSONAL QUE ATENDIO EL REPORTE	NUMERO DE REPORTE	MOTIVO
02/04/2024	09:18 a. m.	Daniel Ruiz	10520900	Sin servicio de voz
23/05/2024	10:26 a. m.	Juan Diaz	10642282	Sin servicio de voz





HOJA DE REGISTRO DE OBSERVADORES

Supuesto de emergencia:	Fallo del sistema de voz y datos	Fecha	23 de mayo 2024
Personal evaluado	Sistemas Administración Vigilancia Personal de salud Dirección Proveedores, pacientes, familiares	Observadores	Dr Miguel Angel Aquino Lima LEO.Margarita Bautista

Cronología

- | | | |
|---|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 10:00 | Inicia simulacro |
| 2 | 10:12 | Se recibe detección y notificación de fallo de sistema de voz y datos por personal de administración y coordinación médica |
| 3 | 10:13 | Realiza revisión del sistema mediante indicadores de las troncales digitales |
| 4 | 10:20 | Se recibe reporte y detección del área médica de fallo del sistema |
| 5 | 10:26 | Realiza llamada vía telefónica TELMEX obteniendo número de reporte |
| 6 | 11:20 | Se realiza comunicación vía chat de coordinadores de caises para informar la activación de código magenta |
| 7 | 12:00 | Se informa por via chat de coordinadores el restablecimiento del sistema de voz y datos. |
| 8 | 12:00 | Termina el simulacro |

Desarrollo previsto de la acción:

Ante una falla en el sistema de voz y datos.

Cuando se identifica una falla en el servicio de telefonía e internet, se revisan los indicadores de las troncales digitales para validar que están encendidos y trabajando, en caso de marcar algún error y/o contingencia se detecta la falla y se repara, si no se puede reparar la falla se contacta al proveedor de servicio para solución especializada, las cuales son registradas en archivo electrónico llamado bitácora Telmex.

En el caso de que el problema sea físico (daño en equipo, en la fibra o en la central de servicio) se tiene un tiempo de respuesta de 24 a 72 horas.

Para la comunicación interna se mantiene como medio de comunicación el chat de Coordinaciones CAISES donde se estará notificando cualquier situación o activación y desactivación de algún código de seguridad.

En caso de que se presente falla en el servicio, se reporta de manera inmediata a CASE Querétaro y se registra en la bitácora TELMEX que se encuentra en electrónico, se da seguimiento hasta su solución, mientras tanto se activa código magenta, que consiste en dar aviso vía celular a dirección y coordinaciones de CAISES Apaseo el Grande, ya que hubo un daño de voz, datos o ambos, por lo que se activa plan de contingencia que consiste en las actividades descritas anteriormente.

En el caso de Datos (falla de internet) para las recetas electrónicas se realizan de manera manual en los formatos de recetas impresas.

Cuando se genera un reporte, se nos da un folio llamado de reporte de falla, con el cual se da el seguimiento hasta que el problema quede solucionado.

Una vez restablecido el servicio de la red principal se habilita para la función normal y se conecta la red alterna a su servicio principal que es internet inalámbrico