

FACILIDAD DE ACCESO PARA LOS PROFESIONALES A LAS APLICACIONES DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD

Autores: Aguilar Gil, Susana Victoria, Fernández García, Juana y Rui-Díaz Jiménez, M^a Isabel

Descripción del Problema

Los profesionales del Servicio Andaluz de Salud, a veces, no disponen en sus equipos de los programas necesarios para elaborar sus funciones. El problema se acentúa cuando el profesional utiliza diferentes equipos, cambia de ubicación o por asignación de nuevas tareas. La necesidad de acceder mediante la web corporativa a los programas en ocasiones es urgente y necesaria.

La creación del Centro de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones del Servicio Andaluz de Salud (CGES) se fundamenta en solucionar este problema.

Procedimientos e instrumentos

Se estudia la evolución de la plataforma en demanda de servicio incidencias, consultas y peticiones gestionadas de 2002 al 2013.



Descripción y objetivos de la intervención

La efectividad de la plataforma CGES es un objetivo a conseguir para los profesionales del SAS.

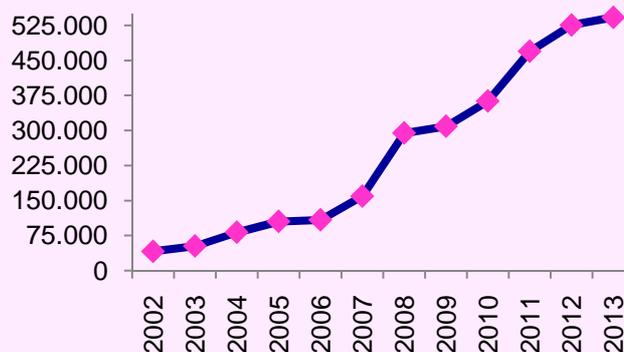
Esta plataforma está orientada en:

- La integración y gestión de todos los servicios de tecnologías de la información (TIC)
- Garantizar el soporte a los profesionales, y al conjunto de todas las actividades asistenciales y no asistenciales
- Maximizar el uso de las infraestructuras disponibles
- Contribuir a la reducción de costes.

Una formación adecuada de los profesionales para el uso de la plataforma evitaría escritorios saturados, faltándole a menudo iconos importantes

La efectividad sería mayor si pudiera accederse a ella a través de la intranet, en la actualidad es necesario que el equipo disponga de internet..

Incidencias, peticiones gestionadas



Lecciones Aprendidas:

- ❑ Comprobamos la efectividad de acceso a la plataforma mediante las incidencias, consultas y peticiones gestionadas que ha tenido
- ❑ Podemos ver que el personal solicita el acceso a la plataforma, por el incremento que ha tenido la demanda del servicio.
- ❑ Observamos un gran número de incidencias, por lo que habría que estudiar los fallos y corregirlos.