



LOT 5 | SERVEI DE MANTENIMENT DELS DEA

Memòria explicativa del servei de manteniment dels DEA

Índex

1. Memòria explicativa del servei de manteniment dels DEA	3 - 13
1.1. Actuacions de reparacions incloses en les garanties.....	3
1.2. Actualitzacions i modificacions dels software dels desfibril·ladors que siguin necessàries per al compliment de les normatives vigents en cada moment	8
1.3. Canvi de les bateries i els elèctrodes abans de la seva data de caducitat	13
1.4. En el cas del manteniment a distància la resolució de les incidències, la substitució immediata dels elements necessaris i restitució del ple funcionament del sistema en un termini de 24 hores.....	13
1.5. Lliurament de les dades dels usos del DEA a qui consideri l'Administració competent en matèria de salut	13
1.6. Neteja anual i integral de les instal·lacions.....	13
1.7. Resolució de les incidències, la substitució immediata dels elements necessaris, restitució del ple funcionament del desfibril·lador i dels equips que conformen la instal·lació (vitrina, tòtem o columna) i de tots els seus components després del seu ús en un màxim de 24 hores	13
1.8. Revisió anual del sistema o dispositiu de subjecció (vitrina, tòtem o columna) i del bon estat de tots els seus components	13
1.9. Revisió anual del funcionament de tots els aparells i del bon estat dels seus components	13
1.10. Després de cada ús l'adjudicatari haurà de fer una revisió, presentant igualment a l'entitat destinatària certificació del fabricant de l'aparell per efectuar el servei tècnic dels treballs afectuats. En el procés de revisió, l'empresa disposarà, si s'escau, d'un aparell de substitució que tindrà com a mínim les mateixes prestacions que l'aparell que es revisa	13

1. Memòria explicativa del manteniment dels DEA

TECHNOLOGY 2050 S.L. (Espais Cardioprotegits Catalunya) treballa a nivell de tot Catalunya amb més de 300 ajuntaments i més de 1.000 empreses privades. En els últims 4 anys hem sigut adjudicatari del concurs de l'ACM, així com de la xarxa de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, entre d'altres.

1.1. | Actuacions de reparacions incloses en les garanties |

Espais Cardioprotegits de Catalunya, es compromet a deixar elements de substitució davant qualsevol producte defectuós. A continuació, fem una descripció de la durada de la garantia de cada element, o servei que intervé en una instal·lació de Cardioprotecció:

- ◇ Desfibril·lador Smarty Saver: 5 anys.
- ◇ Bateria Li-MnO₂ del DEA: 3 anys.
- ◇ Elèctrodes: 24 mesos .
- ◇ Serveis de manteniment: 1 mes des de la data de finalització dels serveis prestats.
- ◇ Cabina, tòtem i placa: 1 any.
- ◇ Senyalització: 1 any.
- ◇ Altres elements de monitorització: 1 any.

S'adjunta garantia del fabricant a l'apartat de la descripció tècnica dels equips i els accessoris oferts.

1.2. | Actualitzacions i modificacions dels software dels desfibril·ladors que siguin necessàries per al compliment de les normatives vigents en cada moment |

Espais Cardioprotegits de Catalunya, es fa càrrec de qualsevol actualització i modificació necessària del software del desfibril·lador, així com del dispositiu de connectivitat, en el cas de que la instal·lació en disposés, per garantir el bon funcionament i el compliment de la normativa vigent.

1.3. | Canvi de les bateries i els elèctrodes abans de la seva data de caducitat |

El nostre programa de gestió sanitària, seixanta dies abans de la data prevista del manteniment i de la data de caducitat dels consumibles, ens notifica a través d'un sistema d'alertes i avisos els canvis a realitzar en els desfibril·ladors en els propers dos mesos. Gràcies al nostre programa de gestió aconseguim portar un excel·lent control de les dates dels contractes, dates de manteniment, estat de les caducitats dels consumibles, etc. dels nostres clients.

Aleshores, ens posem en contacte per a poder programar les dates i poder dur a terme el manteniment dels diferents aparells, i ens posem en contacte amb les persones encarregades de cada dispositiu.

Espais Cardioprotegits Catalunya per norma interna i protocol sempre canviem els pegats amb un mínim de 30 dies abans de la seva data de caducitat.

Anteriorment a la data fixada pel manteniment preventiu, es contacta de nou amb la persona designada, per confirmar les dates proposades i per poder tractar qualsevol dubte o consulta abans de la visita d'un dels nostres tècnics.

El dia programat per fer els manteniments preventius, el tècnic o tècnics es desplacen a les ubicacions on estan instal·lats els desfibril·ladors, per fer els manteniments, amb tots els accessoris que puguin ser essencials per poder realitzar de manera correcta els canvis corresponents d'elèctrodes o altres accessoris.

1.4. | En el cas del manteniment a distància la resolució de les incidències, la substitució immediata dels elements necessaris i restitució del ple funcionament del sistema en un termini de 24 hores |

El nostre servei de resolució d'incidències és de 24 x 7, els 365 dies l'any disposant d'un sistema d'emergències per a poder atendre al client a l'instant.

Així doncs, en el moment de la comunicació del manteniment o de la incidència, el departament tècnic en un màxim de 4 hores, procedeix a l'enviament d'un equip de substitució per un aparell de les mateixes característiques o un model superior al què té el client i recollim l'equip afectat. Es deixa un equip de substitució sempre que sigui necessari i sense interrompre el servei amb cap moment.

Quant l'equip arriba a la nostra central, el tècnic realitza "in situ" una posta apunt de l'aparell, el calibratge pertinent i té en compte els canvis de pegats i bateria.

La nostra rapidesa en el servei, no es deu a tenir subcontractats tècnics arreu de Catalunya, sinó que podem assegurar aquesta rapidesa perquè la nostra seu principal està ubicada pràcticament al centre de Catalunya, concretament a Òdena i per tant ens podem comprometre a oferir un servei immediat amb tècnics propis.

Per altra banda, per la qualificació i formació dels nostres tècnics, a la realització del manteniment a les nostres instal·lacions, podem extreure les dades de les incidències, per fer-les arribar als serveis sanitaris i al client si així ens ho sol·licita. El nostre personal pot certificar tant les dades extretes com el calibratge del desfibril·lador, podent-lo deixar en perfecte estat pel seu bon ús, al moment.

Una vegada extretes totes les dades del desfibril·lador, es procedeix a introduir-les al nostre programa informàtic de gestió sanitari per posteriorment entregar aquestes dades processades al client i en un informe que ens certifica l'estat òptim del DEA, així com els canvis de fungibles realitzats, lots i caducitats, i recomanació de qualsevol nou dispositiu segons la normativa vigent.

Per últim, procedim a la devolució de l'equip revisat i en perfecte estat de funcionament recollint alhora l'equip de substitució.

1.5. | Lliurament de les dades dels usos del DEA a qui consideri l'Administració competent en matèria de salut |

El nostre programa de gestió sanitari ens permet treure les estadístiques de les intervencions realitzades amb èxit i tenint en compte diferents paràmetres.

La informació tractada sempre serà genèrica, seguint la normativa del Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) a disposició de les Administracions.

Hem de vetllar pel compliment de la Llei de Protecció de dades sanitàries. I perquè això sigui així tenim establert el següent protocol:

- ◇ Només recollim les dades necessàries per el bon desenvolupament de la nostra activitat i ens assegurem que són reals.
- ◇ Els nostres clients estan informats en tot moment i tenen accés lliure a les seves dades.
- ◇ Realitzem una avaluació de l'impacte i mantenim un registre de les activitats de tractament.
- ◇ Tenim un Delegat de Protecció de Dades.
- ◇ Xifrem les dades i les guardem en estrictes mesures de seguretat.
- ◇ Tot el nostre personal ha firmat el document de confidencialitat de dades.
- ◇ En cas que el client ens demani una cessió de dades a tercers, firmem un contracte que estableix l'ús determinat i definit de les dades cedides.
- ◇ Facilem els drets ARCO respectant els terminis establerts per la Llei.

El lliurament de dades ho fem de manera immediata a través del nostre programa de gestió sanitària. Tenim totes les dades i estadístiques de les intervencions disponibles en el nostre servei 24 hores.

Normalment ho fem per correu electrònic o correu electrònic certificat (servei@mailcert.lleida.net). També a través de les plataformes digitals que ens indiquin. Comptem amb un departament informàtic que ens ajuda en qualsevol extracció i enviament de dades. També podem fer l'entrega de les dades físicament en format CD o Pendrive.

Disposem de personal qualificat i certificat per a realitzar qualsevol tasca d'extracció de dades després d'una intervenció per a poder-ho transmetre directament als serveis mèdics que ho sollicitin.

1.6. | Neteja anual i integral de les instal·lacions |

En el mateix moment de realitzar el manteniment de l'equip, s'efectua la inspecció visual de tota la instal·lació, comprovant tots i cadascun dels elements que componen la instal·lació i en base a les instruccions del manual del fabricant de cada element.

Els elements a inspeccionar són:

- ◇ Desfibril·lador, elèctrodes i bateria: es comprova l'estat dels pegats (tant adult com pediàtric), l'estat de la bateria, els indicadors lluminosos del desfibril·lador, la funda de l'aparell, el dispositiu de connectivitat, etc.
- ◇ Cabina: ancoratge a la paret, l'estat de la porta (obertura i tancament), leds lluminosos, alarma, connectivitat elèctrica si procedeix, senyalització cabina, connectivitat si procedeix...
- ◇ Senyalització externa i interna: es revisen l'estat de les diferents tipologies de senyals (col·locació, estat de les plaques, etc.)
- ◇ Entorn de la instal·lació: es revisa que cap element extern pugui ser perjudicial tenint en compte alhora d'actuar davant una intervenció.
- ◇ Tòtem: es revisa que estigui ben ancorat a terra i que les serigrafies amb les indicacions d'ús estiguin en bon estat.
- ◇ CRC (placa paret): es revisa que estigui ben col·locat a la paret i el bon estat de la serigrafia amb les indicacions d'ús.

De qualsevol dels elements revisats que estigui malmès o en mal estat se'n farà un informe amb fotos i serà substituït al moment sempre que sigui possible i sinó es realitzaran els canvis pertinents amb la major brevetat.

Neteja de l'equipament:

"In situ" el nostre tècnic fa la neteja dels diferents elements en base a les instruccions del manual de cada fabricant fent foto abans i després de la neteja.

Per finalitzar es du a terme una higienització global amb productes específics com: alcohol isopropílic (solució al 70%), aigua ensabonada, lleixiu (sempre diluït. 30 ml per litre d'aigua), detergents amb amoníac, etc.

En cas de que el client tingui contractat el servei de monitorització de l'equip i trucada automàtica al 112 "DEA 365", també es comprovarà el correcte estat de l'aparell, la connectivitat d'aquest, els telèfons vinculats, correus electrònics i les alertes programades.

1.7. | Resolució de les incidències, la substitució immediata dels elements necessaris, restitució del ple funcionament del desfibril·lador i dels equips que conformen la instal·lació (vitrina, tòtem o columna) i de tots els seus components després del seu ús en un màxim de 24 hores |

Espais Cardioprotegits Catalunya dóna una especial importància a la gestió i resolució d'incidències, tenint en compte que el temps és primordial per una persona que estigui patint una parada cardiorespiratòria i per tant el desfibril·lador sempre ha d'estar operatiu per ser utilitzat en qualsevol moment.

Així doncs, el nostre servei de resolució d'incidències és de **24 x 7, els 365 dies l'any** disposant d'un sistema d'emergències per a poder atendre al client a l'instant.

El client **notifica la incidència**. Ho pot fer a través de 3 vies diferents:

- ◇ O bé per **via telefònica**, trucant als telèfons:

900 823 524

93 173 79 95

* Rebem la notificació en temps real al nostre servei 24 hores, els 365 dies l'any.

- ◇ O per **via e-mail**, enviant un correu electrònic a les direccions següents:

info@dea.cat

comercial@dea.cat

administracio@dea.cat

* Si la incidència es comunica mitjançant correu electrònic es genera una alarma visual i sonora al nostre centre de control i ens posem en contacte amb el client de manera immediata.

- ◇ O per **web**, enviant una notificació des de la pàgina web:

www.dea.cat / contacte

* Rebem la notificació en temps real al nostre servei 24 hores, els 365 dies l'any.

Es demana que el client ens faciliti: nom de la persona que ha trucat, número de telèfon i ubicació.

Una vegada rebuda la incidència, aquesta es **registra automàticament al nostre sistema**.

Immediatament el nostre personal es posa en contacte amb el client per a poder tenir més detall de la incidència sol·licitant més informació per una resolució eficaç: confirmant lloc de l'actuació, lloc de la recollida de l'aparell, si s'ha arribat a utilitzar el DEA, els pegats, estat del pacient, etc. I així podem **classificar la incidència segons el seu grau d'importància**:

- Primer | Incidència crítica
- Segon | Incidència risc alt
- Tercer | Incidència risc mig
- Quart | Incidència risc baix

Tipus d'incidències:

Incidència crítica: es dona la màxima importància i urgència. Una vegada resolta la incidència del client, aquest rep l'informe complet de l'actuació portada a terme en un màxim de 24 hores.

Exemple:

Plantejament. S'està utilitzant un desfibril·lador i la/es persona/es no saben com funciona o bé el metge necessita les dades de la intervenció per a diagnòstic del pacient.

Resolució. En el primer cas ajudem a l'auxiliador per telèfon i l'informem dels passos a seguir. Immediatament també truquem al 112. En el segon cas, li enviem al doctor les dades de la intervenció per correu electrònic de manera immediata.

Incidència risc alt: és la següent incidència amb més importància. Una vegada resolta la incidència del client, aquest rep l'informe complet de l'actuació portada a terme en un màxim de 24 hores.

Exemple:

Plantejament. El desfibril·lador no funciona o ha sigut utilitzat i està fora d'ús.

Resolució. Un dels nostres tècnics es desplaça en menys de 4 hores a les instal·lacions per fer la revisió.

Incidència risc mig: en aquest apartat classifiquem les incidències que per qüestions tècniques tenen un marge de temps per fer intervencions. Una vegada resolta la incidència del client, aquest rep l'informe complet de l'actuació portada a terme en un màxim de 24 hores.

Exemple:

Plantejament. El desfibril·lador emet un avís sonor i visual (canvia el llum verd per groc o vermell) degut a que la bateria només li queda un 10% de càrrega o els elèctrodes els hi falta menys de dos mesos per a la seva caducitat. Tot i així, el desfibril·lador està totalment operatiu i fa la seva funció en el cas d'utilització.

Resolució. En aquest cas, un tècnic nostre anirà "in situ" al lloc de la instal·lació en menys de 24 hores per fer el canvi d'aquests accessoris.

Incidència risc baix: en aquest apartat classifiquem les incidències que afecten a la visualització de les instal·lacions. Una vegada resolta aquest incidència, el client rep un correu electrònic amb l'informe complet de l'actuació portada a terme en un màxim de 24 hores.

Exemple:

Plantejament. La senyalització s'ha deteriorat pel pas del temps o ha sofert desperfectes per vandalisme (S'han fet grafitis sobre un tòtem o alguna senyalització).

Resolució. En aquest cas, un tècnic nostre anirà "in situ" al lloc de la instal·lació en menys de 72 hores.

El nostre departament de qualitat fa un seguiment exhaustiu de la incidència, estant en contacte permanentment amb el client durant la durada de la incidència i per poder determinar el grau de satisfacció per la nostra actuació.

Per tancar la incidència el client ha d'estar satisfet amb la resolució. Procedim a registrar l'estat de la gestió al nostre programa de gestió d'incidències una vegada tenim la conformitat del client.

Altres incidències:

Alertes sanitàries. Els nostres clients reben una notificació fefaent, via correu electrònic certificat i mitjançant el nostre programa de gestió sanitari, de qualsevol comunicació de l'autoritat sanitària que els pugui afectar.

1.8. | Revisió anual del sistema o dispositiu de subjecció (vitrina, tòtem o columna) i del bon estat de tots els seus components |

En el mateix moment de realitzar el manteniment de l'equip, s'efectua la inspecció visual de tota la instal·lació, comprovant tots i cadascun dels elements que componen la instal·lació i en base a les instruccions del manual del fabricant de cada element.

El sistema i els dispositius de subjecció a inspeccionar són:

◇ Cabina: ancoratge a la paret, l'estat de la porta (obertura i tancament), leds lluminosos, alarma, connectivitat elèctrica si procedeix, senyalització cabina, connectivitat si procedeix...

◇ Senyalització externa i interna: es revisen l'estat de les diferents tipologies de senyals (col·locació, estat de les plaques, etc.)

◇ Entorn de la instal·lació: es revisa que cap element extern pugui ser perjudicial tenint en compte alhora d'actuar davant una intervenció.

◇ Tòtem: es revisa que estigui ben ancorat a terra i que les serigrafies amb les indicacions d'ús estiguin en bon estat.

◇ CRC (placa paret): es revisa que estigui ben col·locat a la paret i el bon estat de la serigrafia amb les indicacions d'ús.

◇ Monitorització i connexió al 112: en cas de que el client tingui contractat el servei de monitorització de l'equip i trucada automàtica al 112 "DEA 365", també es comprovarà el correcte estat de l'aparell, la connectivitat d'aquest, els telèfons vinculats, correus electrònics i les alertes programades.

De qualsevol dels elements revisats que estigui malmès o en mal estat se'n farà un informe amb fotos i serà substituït al moment sempre que sigui possible i sinó es realitzaran els canvis pertinents amb la major brevetat.

Neteja de l'equipament:

"In situ" el nostre tècnic fa la neteja dels diferents elements en base a les instruccions del manual de cada fabricant fent foto abans i després de la neteja.

Per finalitzar es du a terme una higienització global amb productes específics com: alcohol isopropílic (solució al 70%), aigua ensabonada, lleixiu (sempre diluït. 30 ml per litre d'aigua), detergents amb amoníac, etc.

1.9. | Revisió anual del funcionament de tots els aparells i del bon estat dels seus components |

El nostre programa de gestió sanitària, seixanta dies abans de la data prevista del manteniment i de la data de caducitat dels consumibles, ens notifica a través d'un sistema d'alertes i avisos els canvis a realitzar en els desfibril·ladors en els propers dos mesos. Gràcies al nostre programa de gestió aconseguim portar un excel·lent control de les dates dels contractes, dates de manteniment, estat de les caducitats dels consumibles, etc. dels nostres clients.

Aleshores, ens posem en contacte per a poder programar les dates i poder dur a terme el manteniment dels diferents aparells, i ens posem en contacte amb les persones encarregades de cada dispositiu.

Espais Cardioprotegits Catalunya per norma interna i protocol sempre canviem els pegats amb un mínim de 30 dies abans de la seva data de caducitat.

Anteriorment a la data fixada pel manteniment preventiu, es contacta de nou amb la persona designada, per confirmar les dates proposades i per poder tractar qualsevol dubte o consulta abans de la visita d'un dels nostres tècnics.

El dia programat per fer els manteniments preventius, el tècnic o tècnics es desplacen a les ubicacions on estan instal·lats els desfibril·ladors, per fer els manteniments, amb tots els accessoris que puguin ser essencials per poder realitzar de manera correcta els canvis corresponents d'elèctrodes o altres accessoris

1.10. | Després de cada ús l'adjudicatari haurà de fer una revisió, presentant igualment a l'entitat destinatària certificació del fabricant de l'aparell per efectuar el servei tècnic dels treballs afectuats. En el procés de revisió, l'empresa disposarà, si s'escau, d'un aparell de substitució que tindrà com a mínim les mateixes prestacions que l'aparell que es revisa |

El lliurament de dades ho fem de manera immediata a través del nostre programa de gestió sanitari. Tenim totes les dades i estadístiques de les intervencions disponibles en el nostre servei 24 hores.

Normalment ho fem per correu electrònic o correu electrònic certificat (servei@mailcert.lleida.net). També a través de les plataformes digitals que ens indiquin. Comptem amb un departament informàtic que ens ajuda en qualsevol extracció i enviament de dades. També podem fer l'entrega de les dades físicament en format CD o Pendrive.

Disposem de personal qualificat i certificat per a realitzar qualsevol tasca d'extracció de dades després d'una intervenció per a poder-ho transmetre directament als serveis mèdics que ho sollicitin.

Així doncs, en el moment de la comunicació del manteniment o de la incidència, el departament tècnic en un màxim de 4 hores, procedeix a l'enviament d'un equip de substitució per un aparell de les mateixes característiques o un model superior al què té el client i recollim l'equip afectat. Es deixa un equip de substitució sempre que sigui necessari i sense interrompre el servei amb cap moment.

Quant l'equip arriba a la nostra central, el tècnic realitza "in situ" una posta apunt de l'aparell, el calibratge pertinent i té en compte els canvis de pegats i bateria.