

Este servicio registra alrededor de 1,1 millón de llamadas al año, una cada 30 segundos

La Comunidad de Madrid moderniza la plataforma tecnológica de urgencias del SUMMA-112 por 2,7 millones

- Se actualizarán todas las fases de la cadena asistencial desde la llamada del ciudadano a la atención en domicilio

15 de octubre de 2019.- El Consejo de Gobierno ha autorizado hoy la contratación, por procedimiento abierto, de la actualización, atención al mantenimiento y soporte de la plataforma tecnológica del servicio de urgencias médicas de Madrid, SUMMA-112, con un gasto de 2019 a 2022 de 2.713.199,01 euros.

Esta plataforma está formada por los sistemas y herramientas informáticas que dan soporte a cada paso de la cadena asistencial, desde la llamada del ciudadano hasta el envío del recurso asistencial más adecuado en cada caso.

La llamada del ciudadano al 112 se recibe en el servicio coordinador de urgencias, que establece la prioridad y la transfiere a un médico que determina la asistencia que se precisa y, si es necesario, se envía el recurso más adecuado y decide si es necesario traslado a un hospital.

El nuevo contrato incluye la central de telefonía, el sistema de grabación de llamadas, las tecnologías de comunicaciones en red local y de radio y el sistema de geolocalización, para lo que se requiere un equipo específico. También se incluye la atención al mantenimiento y soporte del sistema de información del transporte sanitario no urgente.

En los tres años que durará este contrato, más dos años de prórroga, se contará con un equipo para modernizar y actualizar los sistemas que conforman la plataforma de servicios de sistemas de información del SUMMA que, al final del mismo, estará actualizado a una nueva versión y para la adaptación de los interfaces de comunicación a esta nueva versión del sistema.

El servicio coordinador de urgencias del SUMMA-112 recibe cerca de 1,1 millón de llamadas al año, 1 cada 30 segundos, que son atendidas por una plantilla de 100 teleoperadores, además de por 42 médicos y 54 técnicos de emergencias sanitarias. De ese volumen de llamadas, unas 110.000 son clasificadas cada año como situaciones de riesgo vital.