

Manual de usuario Help IP



Índice

1. Introducción.....	3
2. Descripción General.....	3
2.1 Servidor IP.....	6
2.2 Estación de Enfermera.....	6
2.3 Teléfono IP de Enfermería y Servicio de Habitación.....	7
2.4 Terminal IP de llamada.....	7
2.5 Llamador de Mano.....	8
2.6 Llamador de Baño.....	9
2.7 Luz de Pasillo.....	9
2.8 Llamador de Paro Cardíaco.....	10
3. Descripción de la Estación de Enfermería.....	10
3.1 Iconos de habitaciones.....	12
4. Tipos de llamadas.....	14
4.1 Llamada a enfermería.....	14
4.1.1 Cancelación de llamada de Enfermería desde Estación.....	19
4.2 Llamada a servicio.....	19
4.3 Llamada de baño.....	21
4.4 Alerta de paro cardíaco.....	25
5. Contacto.....	29

1. Introducción

El sistema Help IP SURIX es una solución tecnológica que facilita a las instituciones médicas la atención de sus pacientes permitiendo mejorar considerablemente la calidad del servicio brindado.

2. Descripción General

El Sistema Help IP tiene como objetivo realizar la comunicación entre cualquier Habitación y el Área de Enfermería o el Servicio de Habitación de la Institución Médica.

Para comprender como funciona este sistema se deben diferenciar tres unidades Básicas:

- Enfermería.
- Servicio de Habitación.
- Habitación.

En Enfermería se encuentra una computadora y un teléfono IP, ambos conectados al Sistema Help IP.



Figura 1 – Componentes en Enfermería

En Servicio de Habitación se encuentra un segundo teléfono IP ambos conectado al Sistema Help IP.



Figura 2 – Componentes en el Servicio de Habitación

En la habitación se encuentran un conjunto de Llamadores con diferentes funcionalidades, todas conectados a una Terminal de Habitación que a su vez está conectada al Sistema Help IP.



Figura 3 – Componentes en la Habitación

En la siguiente imagen se puede visualizar la ubicación de cada un llamador en la habitación:

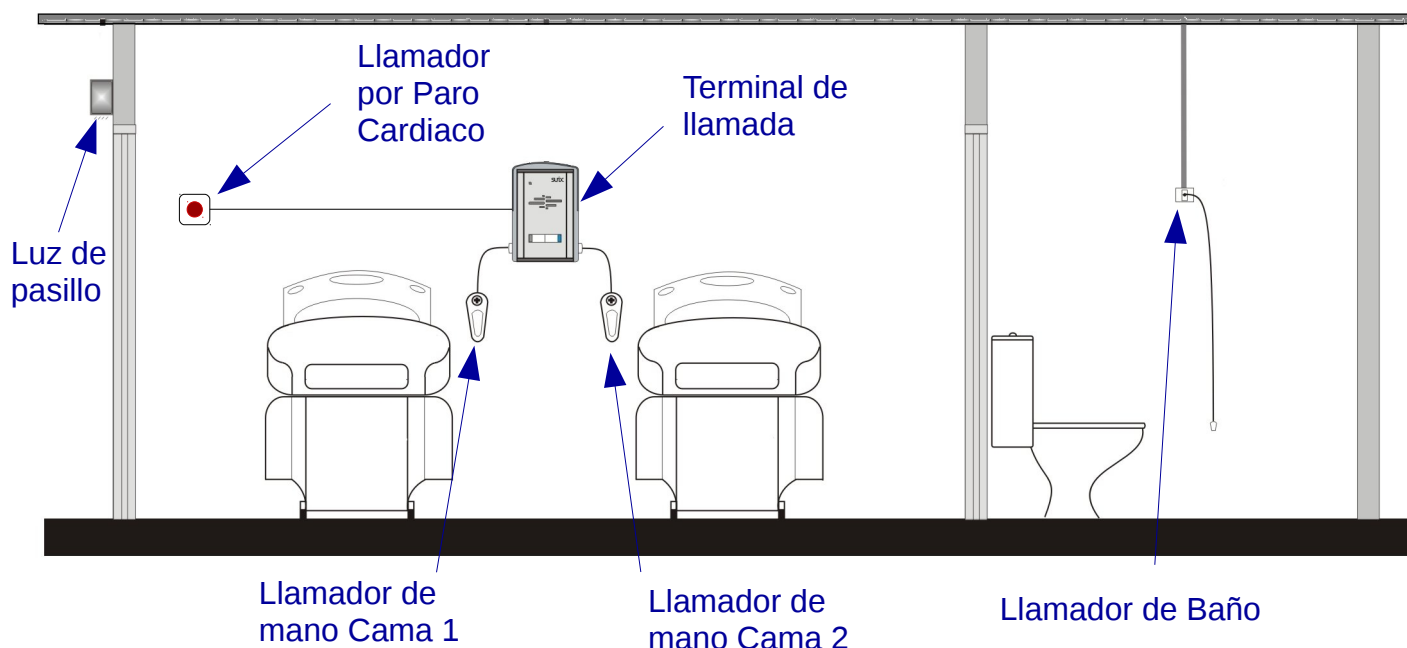


Figura 4 – Esquema general de la ubicación de los componentes de la Habitación

Cada una de las unidades mencionadas, se comunican entre ellas a través de un Servidor IP, como se puede observar en Figura 5.



Figura 5 – Esquema de comunicación entre Enfermería, Servicio de Habitación y Habitación a través de la Servidor IP

2.1 Servidor IP

Contiene el software de manejo de comunicaciones más el software específico de SURIX para el manejo de las consolas de enfermeras, administración y estadística. Un solo servidor para todo el Hospital.



Figura 6 – Servidor IP

2.2 Estación de Enfermera

Mediante el navegador de Internet de la computadora de Enfermería (Chrome, Firefox, Internet Explorer) se accede a la Estación de Enfermera en donde se puede visualizar el estado de todas las Habitaciones del Área.



Figura 7 – Estación de Enfermería

2.3 Teléfono IP de Enfermería y Servicio de Habitación

Cada habitación tendrá la posibilidad de realizar llamadas o avisos al Área de Enfermería y al Servicio de Habitación.



Figura 8 – Teléfonos IP de enfermería y servicio de habitación

2.4 Terminal IP de Llamada

Concentra la inteligencia del lado de la habitación. Admite hasta dos llamadores de mano de paciente y un llamador de baño, a su vez también maneja la luz de pasillo y posee un parlante altavoz.

- Se conecta con el servidor a través de conexión de datos de la red LAN de la institución.
- Posee pulsadores de cancelación de llamada y presencia de enfermera. Opcionalmente algunas terminales poseen lector de tarjetas de proximidad, que permite informar al sistema la presencia de la enfermera o el personal de servicio en la habitación.
- Por ser un equipamiento de tecnología IP, una vez instalado, toda la programación se ajusta en forma remota a través del canal de datos, inclusive los ajustes de audio.
- Opcionalmente, pueden equiparse para manejar hasta una luz de lectura por equipo.



Figura 9 – Terminal de llamada con lector de presencia

ATENCIÓN: los modelos de Terminal de llamada que no poseen lector de presencia tienen, en cambio, dos pulsadores para indicar Presencia y Anulación.

ATENCIÓN: algunos modelos de Terminal de llamada pueden diferir de la imagen.

2.5 Llamador de Mano

Posee los botones necesarios para la operatoria deseada: llamada a Enfermera o Servicio de Habitación y Encendido de luz de lectura. También posee un micrófono incorporado por donde el paciente de la habitación habla durante una llamada.



Figura 10 – Llamador de mano

ATENCIÓN: algunos modelos de llamador de mano poseen dos botones para poder diferenciar la llamada de servicio de mucama con respecto al de camarera.

2.6 Llamador de Baño

Al jalar la cuerda se genera un llamado prioritario a la Estación de enfermera al mismo tiempo que activa la luz de corredor de forma distintiva a un llamado desde habitación.



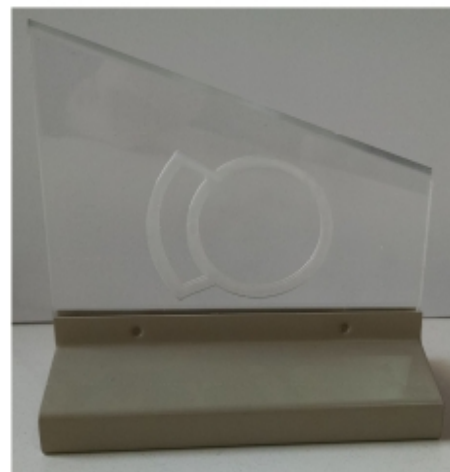
Figura 11 – Llamador de baño

2.7 Luz de Pasillo

Cuenta con dos o tres colores de luz (dependiendo del modelo). Permite alertar sobre una llamada pendiente que requiere atención, la presencia de personal médico en la habitación, la llamada del servicio de habitación, etc.



Modelo de dos colores



Modelo de tres colores

Figura 12 – Luz de pasillo

2.8 Llamador de Paro Cardiaco

Al presionar el boto se genera un llamado de paro cardiaco a la Estación de enfermera.



Figura 13 – Pulsador de Paro Cardiaco

ATENCIÓN: algunos modelos de Llamador de Paro Cardiaco pueden diferir de la imagen.

3. Descripción de la Estación de Enfermería

La Estación de Enfermera es el lugar de donde se puede monitorear el estado de todas las Habitaciones del Área.



Figura 14 – Computadora con Estación de Enfermería

Para acceder a la misma, se debe ingresar en el explorador web la siguiente dirección:

[http://\(IPDELSERVIDOR\):44443/enfermeria](http://(IPDELSERVIDOR):44443/enfermeria)

Por ejemplo: <https://10.0.0.238:44443/enfermeria>

Luego el sistema solicita el nombre y contraseña del Operador de Turno.

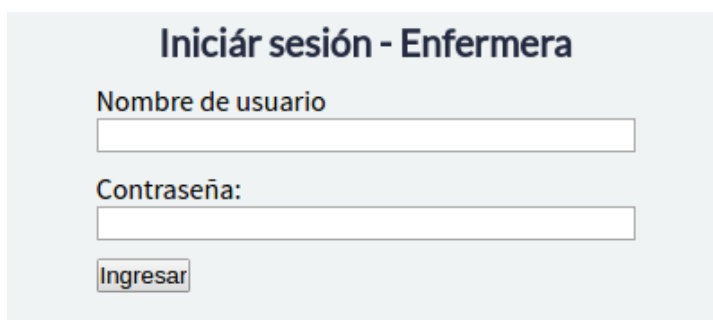


Figura 15

ATENCIÓN: El nombre y contraseña de los Operadores, son aquellos que fueron dados de alta en Sistema Hospitalario por el administrador.

Al acceder se visualiza una Pantalla como el de la Figura 9 la misma corresponde, en este ejemplo, al sector de Internación.



Figura 16 – Estación de Enfermería

Cada icono representa a una Habitación del Área, el estado de la habitación es indicado por un cambio en el icono correspondiente.

3.1 Iconos de habitaciones

Habitación 1



Reposo

Estado Normal de habitación:

No hay novedades en la habitación.

Habitación 1



Presencia de enfermera

Presencia de Enfermera:

Presencia de la enfermera o el personal médico en la habitación.

Habitación 1



Servicio de cuarto

Llamada al servicio de habitación:

El paciente está realizando una llamada al área de servicio de habitación. También el mismo símbolo permanece activado, luego de atendida la llamada, indicando que el servicio está pendiente de ser realizado.

Habitación 1



Llamada

Llamado de cama:

El paciente está solicitando atención de enfermera.

Habitación 1



Pendiente

Atención pendiente:

Luego de contestar una llamada de la habitación, aparece este símbolo indicando que aún se requiere la presencia de la enfermera en la habitación (esta indicación puede ser anulada desde esta pantalla, si el llamado no requería asistencia personal).

Habitación 1



Llamada perdida

Llamada perdida:

Indica que hay una llamada perdida de una habitación (esta indicación puede ser anulada desde esta pantalla, si el llamado no requería asistencia personal).

Habitación 1



Llamada de baño

Llamada de baño:

El paciente esta realizando una llamada desde el baño de la habitación.

Habitación 1



Pendiente

Alerta pendiente de baño:

Luego de contestar una llamada desde el baño de la habitación, aparece este símbolo, indicando que aún se requiere la presencia de la enfermera (esta indicación no puede ser anulada desde la pantalla)

Habitación 1



Emergencia

Alerta de paro cardíaco (o código azul):

Indica que se ha presionado el botón de emergencia de paro cardíaco.

4. Tipos de llamadas

La secuencia de comunicación entre Enfermería y las distintas habitaciones se puede clasificar en:

1. Llamada a enfermería.
2. Llamada a servicio.
3. Llamada de baño.
4. Alerta de paro cardíaco.

4.1 Llamada a enfermería

1. El paciente presiona el boto (+) del llamador de mano de su cama para realizar la llamada (el botón se ilumina indicando que ha sido presionado). Al mismo tiempo la luz de pasillo se enciende con el color rojo fijo, indicando que se ha realizado una llamada a enfermería.

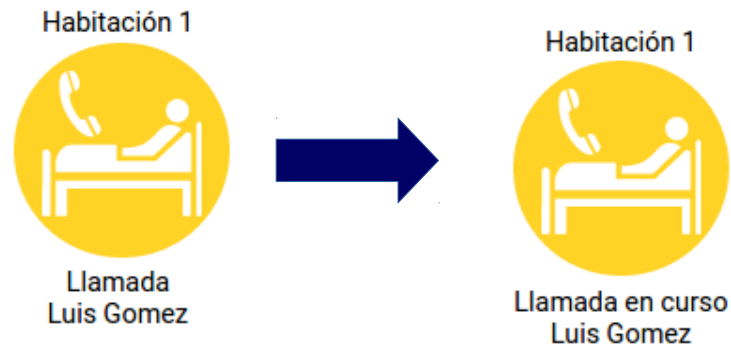


2. La terminal de llamada realiza una llamada al teléfono interno de Enfermería y al mismo tiempo el icono de la Estación de Enfermería cambia de estado informando de llamada.



3. El personal de enfermería atiende la llamada de esta forma se establece la comunicación. Al mismo tiempo, la Estación de Enfermería cambia al estado de "llamada en curso" y el Terminal de llamada emite dos tonos para confirmar la comunicación.





En el caso de que no se atienda la llamada el icono de llamada cambia a "Llamada perdida" en la Estación de Enfermería



- Al finalizar la comunicación, el icono de la estación cambia al estado "Pendiente", indicando que la llamada ha sido atendida y el personal de enfermería debe dirigirse a la habitación.



- Una vez que el personal de enfermería llega a la habitación, indica su presencia de dos maneras, pasando su tarjeta personal de proximidad por el lector de la Terminal de llamada o presionar el pulsador frontal de la misma. Luego la terminal emite tres tonos de confirmación y la luz del botón se ilumina, al mismo tiempo, la luz del pasillo, cambia de color rojo a blanco, y el icono de la Estación de Enfermería cambia a "Presencia de Enfermera".



6. Al finalizar la atención de la enfermera, la misma debe pasar nuevamente su tarjeta personal de proximidad o presionar el pulsador, luego el terminal emite cinco tonos de confirmación y la luz del botón se apaga. La luz del pasillo se apaga y el icono de la Estación de Enfermería cambia a "Reposo".



4.1.1 Cancelación de llamada de Enfermería desde Estación

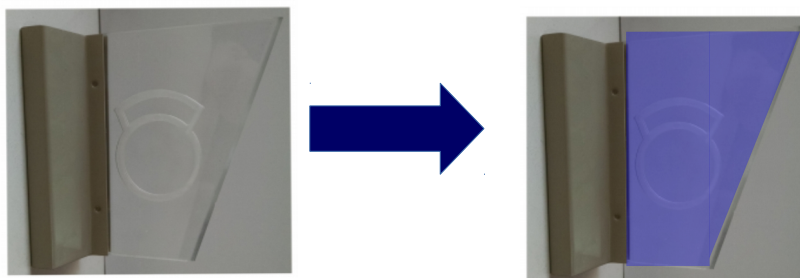
Puede suceder que no sea necesario acudir a la habitación, en tal caso, el icono de “Llamada Pendiente” (x) puede pasar a “Reposo” haciendo click en el mismo y luego ingresando una clave provista por el Administrador del Sistema.



4.2 Llamada a servicio

1. El paciente presiona el boto de “Servicio” del llamador de mano de su cama para realizar la llamada. Al mismo tiempo la luz de pasillo se enciende con el color azul fijo, indicando que se ha realizado una llamada a Servicio de Habitación.





ATENCIÓN: en algunos modelos Help IP la llamada de servicio puede diferenciarse de llamada a mucama o llamada a camarera. En estos casos, la luz de pasillo es verde para una llamada a mucama y azul para una llamada a camarera.

2. La terminal de llamada realiza la llamada, se establece la comunicación y al mismo tiempo el icono de la Estación de Enfermería cambia de estado informando la llamada.

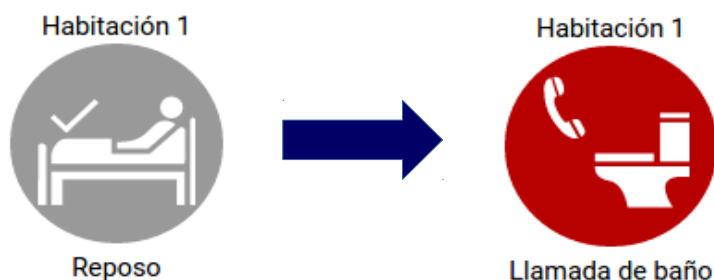
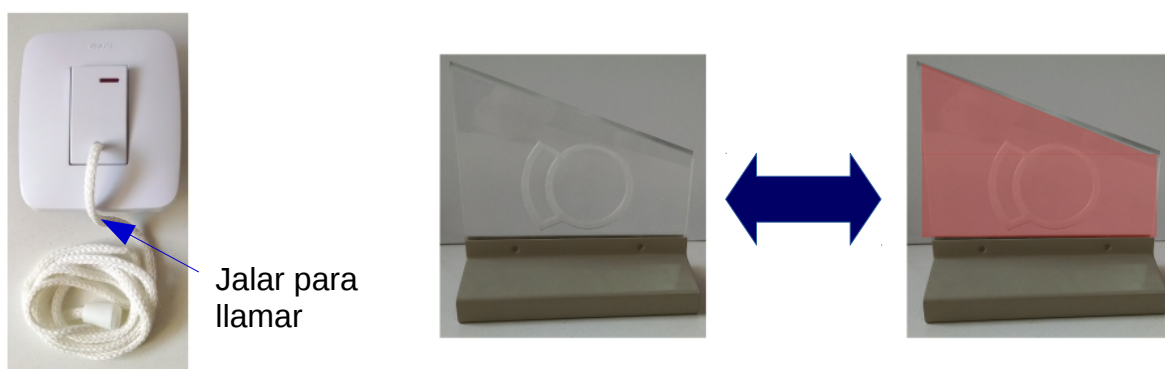


- Una vez que el personal de servicio llega a la habitación, indica su pertenencia pasando su tarjeta de proximidad por la Terminal de llamada o presionado el pulsador frontal. Luego la misma emite tres tonos de confirmación, la luz del pasillo se apaga y el icono de la Estación de Enfermería cambia "Reposo".



4.3 Llamada de baño

- El paciente jala la cuerda del llamador de baño. Al mismo tiempo la luz de pasillo se enciende con el color rojo parpadeante y el icono de la Estación de Enfermería cambia de estado informando de llamada.



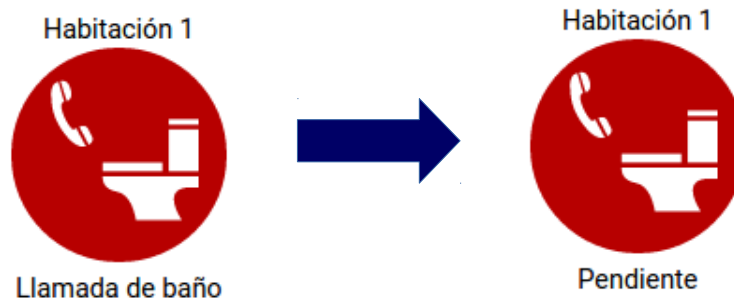
2. La terminal de llamada realiza una llamada a Enfermería.



3. El personal de enfermería atiende la llamada de esta forma se establece la comunicación. Al mismo tiempo, la Estación de Enfermería cambia al estado de "Llamada entrante" y el Terminal de llamada emite dos tonos para confirmar la comunicación.

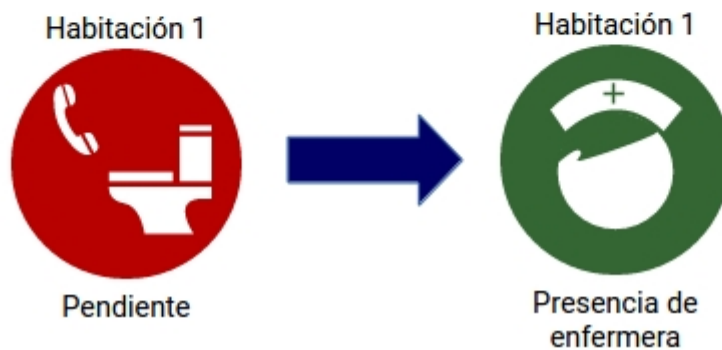


En el caso de que no se atienda la llamada el icono de llamada de baño cambia a "Pendiente" en la Estación de Enfermería

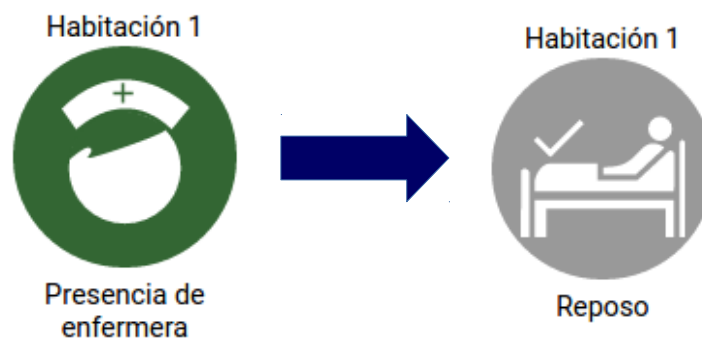


ATENCIÓN: La llamada de baño es de prioridad por lo que no se puede cancelar desde la Estación de Enfermería, el personal debe acudir a la Habitación y realizar la cancelación desde la Terminal.

4. Una vez que el personal de enfermería llega a la habitación, indica su presencia de dos maneras, pasando su tarjeta personal de proximidad por el lector de la Terminal de llamada o presionar el botón frontal de la misma. Luego la terminal emite tres tonos de confirmación y la luz del botón se ilumina, al mismo tiempo, la luz del pasillo cambia de color rojo a verde y el icono de la Estación de Enfermería cambia "Presencia de Enfermera".

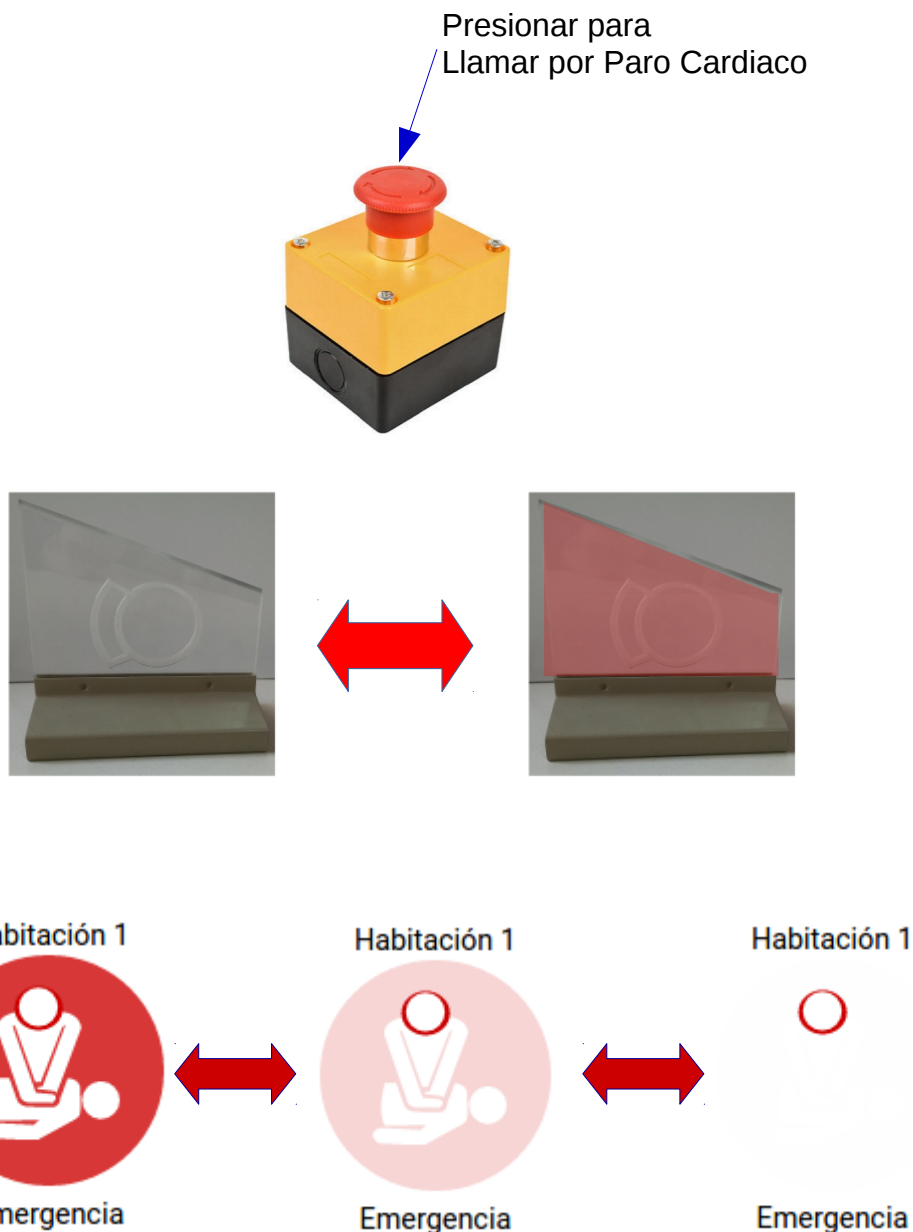


5. Al finalizar la atención de la enfermera, la misma debe pasar nuevamente su tarjeta personal de proximidad o presionar el pulsador, luego el terminal emite cinco tonos de confirmación y la luz del botón se apaga. La luz del pasillo se apaga y el icono de la Estación de Enfermería cambia a "Reposo".



4.4 Alerta de paro cardiaco

1. Se presiona el pulsador de Paro Cardiaco de la habitación. Al mismo tiempo la luz de pasillo se enciende con el color rojo parpadeante y el icono de la Estación de Enfermería cambia de estado informando de llamada.



ATENCIÓN: Para este tipo de llamada de máxima prioridad el icono de estación cambia de estado en forma intermitente.

2. La terminal de llamada realiza una llamada al teléfono interno de Enfermería. Dado que es un llamado de máxima prioridad el sistema también emite el sonido de llamada a través de los parlantes de la computadora.

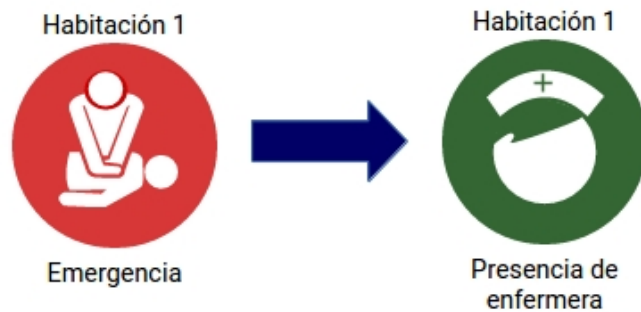


3. El personal de enfermería puede decidir atender la llamada o acudir directamente a la habitación.



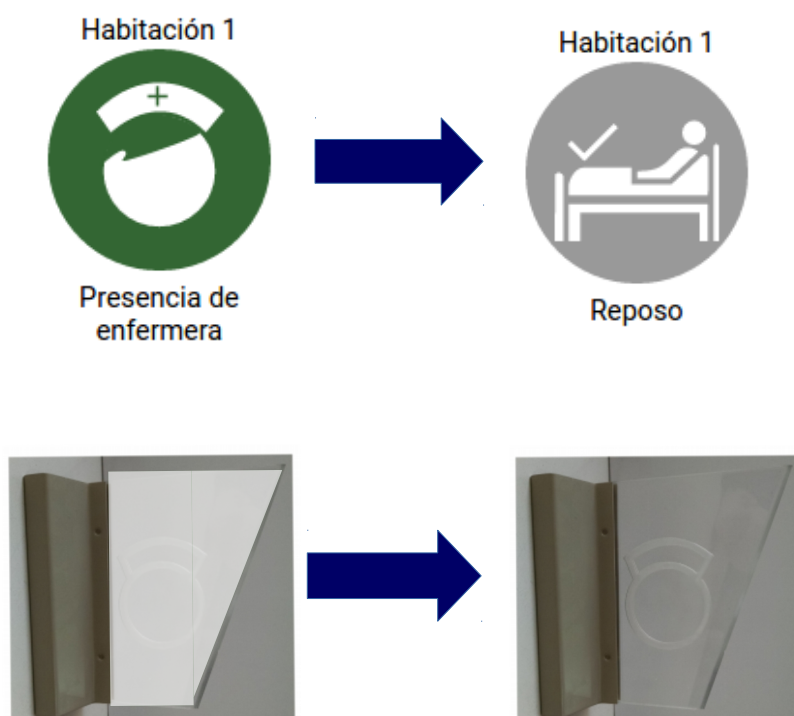
ATENCIÓN: El llamada de Paro Cardíaco es de máxima prioridad por lo que no se puede cancelar desde la Estación de Enfermería, el personal debe acudir a la Habitación y realizar la cancelación desde la Terminal.

4. Una vez que el personal de enfermería llega a la habitación, indica su presencia de dos maneras, pasando su tarjeta personal de proximidad por el lector de la Terminal de llamada o presionar el pulsador frontal de la misma. Luego la terminal emite tres tonos de confirmación y la luz del botón se ilumina, al mismo tiempo, la luz del pasillo, cambia de color rojo a blanco, y el icono de la Estación de Enfermería cambia a "Presencia de Enfermera".



5. Al finalizar la atención de la enfermera, la misma debe pasar nuevamente su tarjeta personal de proximidad o presionar el pulsador, luego el terminal emite cinco tonos de confirmación y la luz del botón se apaga. La luz del pasillo se apaga y el icono de la Estación de Enfermería cambia a “Reposo”.





5. Contacto

Para consultas, comuníquese a:

- Teléfono: (5411) 4702-9500
- Correo electrónico: soporte@surix.net
- Cuenta Skype: soportesurix