

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
GERENCIA MÉDICA**




**Gerencia Médica
Área de Estadística en Salud**

MANUAL
Operativo del Reglamento del EDUS
Continuidad de la Gestión
Código: GM-AES-MO-07

Este documento responde al articulado 41 del
Reglamento a la ley del EDUS

Versión 01
Noviembre 2024

| | | |
|--|---|--------------------------------|
|  Gerencia Médica Área de Estadística en Salud Subárea de Normalización y Regulación Técnica | Manual Operativo del Reglamento del EDUS Continuidad de la Gestión | Código: GM-AES-MO-07 |
| | Página: 2 | Versión: 01 |

Firmas de Aprobación

| Liderado/Elaborado | Firma |
|------------------------------------|---|
| Dr. Luis Enrique Sánchez Rodríguez | |
| Dr. Andrés Mora Paniagua | |
| Dra. Gina Vanessa Legister Thorpe |  |
| Ing. Dennis Figueroa Quirós | |
| Máster Esteban Zúñiga Chacón | |
| Máster Roberto Masis Fonseca | |
| Licda. Xinia Cordero Sobalbarro | |
| Máster Ronald Guzmán Vásquez | |

| Revisión Técnica | Unidad | Firma |
|-----------------------------|---|-------|
| Licda. Natalia Guzmán Soto | Subárea de Normalización y Regularización Técnica, Área de Estadística en Salud | |
| Lic. Esteban Mata Portuguez | Subárea de Normalización y Regularización Técnica, Área de Estadística en Salud | |

Es importante mencionar que fue revisado por el equipo técnico de la Subárea de Normalización y Regulación Técnica del Área de Estadística en Salud.



Gerencia Médica
Área de Estadística en Salud
Subárea de Normalización y
Regulación Técnica

**Manual Operativo del
Reglamento del EDUS
Continuidad de la Gestión**

Código:
GM-AES-MO-07

Página: 3

Versión:
01

| Revisado | Unidad | Firma |
|--|------------------------------|-------|
| Licda. Floribeth Solano Vega, Jefe Subárea de Normalización y Regularización Técnica | Área de Estadística en Salud | |
| Lic. Michael Enrique Rodríguez Cordero, Jefe Subárea de Aseguramiento de la Calidad y Control Estadístico | Área de Estadística en Salud | |

| Aprobado | Unidad | Firma |
|--|------------------------------|-------|
| MSc. Leslie Vargas Vásquez, Jefe | Área de Estadística en Salud | |
| Dr. Alexander Sánchez Cabo, Gerente | Gerencia Médica | |



Gerencia Médica
Área de Estadística en Salud
 Subárea de Normalización y
 Regulación Técnica

**Manual Operativo del
 Reglamento del EDUS
 Continuidad de la Gestión**

Código:
 GM-AES-MO-07

Página: 4

Versión:
 01

Índice General

Contenido

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 1. | LISTA DE ABREVIATURAS..... | 6 |
| 2. | INTRODUCCIÓN..... | 7 |
| 3. | OBJETIVO GENERAL..... | 10 |
| 3.1 | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 11 |
| 4. | ALCANCE..... | 11 |
| 5. | MARCO NORMATIVO..... | 11 |
| 5.1 | LEY Nº9162 EXPEDIENTE DIGITAL ÚNICO DE SALUD Y SU REGLAMENTO | 11 |
| 5.2 | LEY Nº8968 PROTECCIÓN DE LA PERSONA FRENTE AL TRATAMIENTO DE SUS DATOS PERSONALES Y SU REGLAMENTO..... | 11 |
| 5.3 | LEY Nº8292 LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO..... | 11 |
| 5.4 | POLÍTICAS Y NORMAS INSTITUCIONALES DE SEGURIDAD INFORMÁTICA. | 11 |
| 5.5 | MANUAL PARA ELABORAR UN PLAN DE CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS EN TIC “GG-DTIC-SCG-0001”..... | 12 |
| 5.6 | MANUALES OPERATIVOS DEL REGLAMENTO DEL EDUS VIGENTES Y APLICABLES. | 12 |
| 5.7 | GUÍA DE TRABAJO PARA ELABORACIÓN DEL PLAN GENERAL DE RESPUESTA A EMERGENCIAS “CODIGO:GA-CAED-GT001” 12 | |
| 6. | DEFINICIONES..... | 12 |
| 7. | ANTECEDENTES..... | 14 |
| 7.1 | PERMITIENDO, POR LO TANTO, SINCRONIZAR LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LAS BD DEL EDUS-ARCA, A UN COMPUTADOR DEFINIDO POR EL ES, EN CASO DE INCIDENTE EN EL EDUS-ARCA, EL EDAC PERMITIRÁ ÚNICAMENTE CONSULTAR LA INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA, URGENCIAS Y HOSPITALIZACIÓN. | 15 |
| 7.2 | PLANES DE CONTINUIDAD DE LA GESTIÓN | 15 |
| 7.3 | HORARIO DE ATENCIÓN | 17 |
| 8. | ROLES Y RESPONSABILIDADES | 17 |
| 8.1 | DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (DTIC)..... | 18 |
| 8.2 | GERENCIA MÉDICA..... | 19 |
| 8.3 | CENTRO DE GESTIÓN INFORMÁTICA GERENCIA MÉDICA..... | 20 |
| 8.4 | DIRECTOR (A) DIRECCIÓN DE RED DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD | 21 |
| 8.5 | DIRECTOR MÉDICO (TITULAR SUPERIOR DEL ES)..... | 23 |
| 8.6 | MESA DE SERVICIOS..... | 24 |
| 8.7 | CENTRO DE GESTIÓN INFORMÁTICA LOCAL..... | 25 |
| 8.8 | CENTRO DE GESTIÓN INFORMÁTICA REGIONAL | 27 |
| 8.9 | ROL DEL EQUIPO DE POST IMPLANTACIÓN DE SOLUCIONES DIGITALES | 28 |
| 8.10 | GESTOR LOCAL O ENLACES DEL EDUS DE LAS DIRECCIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD Y ESTABLECIMIENTOS DE SALUD | 29 |



Gerencia Médica
Área de Estadística en Salud
Subárea de Normalización y
Regulación Técnica


**Manual Operativo del
Reglamento del EDUS
Continuidad de la Gestión**

Código:
GM-AES-MO-07

Página: 5


Versión:
01

| | | |
|------------|--|-----------|
| 8.11 | JEFATURAS DE REDES | 31 |
| 8.12 | FUNCIONARIOS DE REDES..... | 31 |
| 8.13 | USUARIOS FINALES | 32 |
| 9. | CONSIDERACIONES..... | 33 |
| 9.1 | CONTROL Y SEGUIMIENTO DE IMPLEMENTACIÓN..... | 33 |
| 9.2 | ESTRATEGIA DE IMPLEMENTACIÓN Y CAPACITACIÓN. | 34 |
| 9.3 | INCIDENCIAS DE SERVICIO..... | 34 |
| 9.4 | PLAN DE CONTINUIDAD DE LA GESTIÓN DEL EDAC | 35 |
| 10. | INDICADORES | 35 |
| 11. | VIGENCIA | 35 |
| 12. | ANEXO | 36 |
| 12.1 | ANEXO 1 INSTRUCCIONES DE LLENADO PARA EL INSTRUMENTO DE REGISTRO DEL PLAN DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO..... | 36 |
| 12.2 | ANEXO 2 INSTRUMENTO DE REGISTRO DEL PLAN DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO | 38 |
| 13. | CONTROL DE DOCUMENTOS..... | 45 |
| 14. | CONTROL DE CAMBIOS EN EL DOCUMENTO | 45 |

| | | |
|--|---|--------------------------------|
|  Gerencia Médica Área de Estadística en Salud Subárea de Normalización y Regulación Técnica | Manual Operativo del Reglamento del EDUS Continuidad de la Gestión | Código: GM-AES-MO-07 |
| | Página: 6 | Versión: 01 |

1. Lista de Abreviaturas

| | |
|--------|--|
| AES | Área de Estadística en Salud |
| AS | Áreas de Salud |
| CCSS | Caja Costarricense de Seguro Social “La CAJA” |
| BD | Base de Datos |
| DRIPSS | Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud |
| DTIC | Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones |
| EDAC | Expediente Digital en Ambiente de Contingencia |
| EDUS | Expediente Digital Único de Salud |
| ES | Establecimiento de Salud |
| MISE | Módulo Institucional de Seguridad |
| REDES | Registros y Estadísticas de Salud |
| SIAC | Sistema Integrado de Agendas y Citas |
| SIAH | Sistema Integrado de Atenciones Hospitalarias |
| SIES | Sistema Integrado de Expediente de Salud |
| TIC | Tecnologías de Información y Comunicaciones |

| | | |
|--|---|--------------------------------|
|  Gerencia Médica Área de Estadística en Salud Subárea de Normalización y Regulación Técnica | Manual Operativo del Reglamento del EDUS Continuidad de la Gestión | Código: GM-AES-MO-07 |
| | Página: 7 | Versión: 01 |

2. Introducción

En setiembre de 2013 se publica en el Diario Oficial La Gaceta la Ley N.º 9162 “*Expediente Digital Único de Salud*”, donde declara dicho proyecto como de interés público y nacional, incluyendo las fases de planeamiento, diseño, ejecución, implementación y operación, así como los aspectos relativos a su financiamiento, provisión de recursos e insumos. Esta ley daba a la CCSS cinco años para la puesta en marcha del sistema. Por lo consiguiente, en setiembre del 2018, la institución logra cumplir con el plazo señalado en dicha ley.


Aunado a lo anterior, debido al impacto y las oportunidades de mejora que representa el EDUS, la Junta Directiva en sesión N°8780, del 28 de mayo del año 2015, acordó:

“(...instruir a todas las Gerencias para que, en el ámbito de sus competencias, colaboren con el desarrollo, ejecución, puesta en operación, continuidad y sostenibilidad de dicho proyecto...)”

Por consiguiente, como parte del desarrollo de la estrategia del Expediente Digital Único de Salud, en la actualidad se están ejecutando procesos de sostenibilidad, como el fortalecimiento de la organización y la dotación de los recursos necesarios con el fin de evolucionar sistemáticamente el EDUS, en conformidad con la gestión clínica y administrativa de la atención en salud.

Asimismo, la institución ha impulsado acciones tendientes al desarrollo, la implementación y sostenibilidad del EDUS, citamos entre ellas:

- Plan General de Expediente Digital Único de Salud, 2008.
- Perfil de Proyecto Expediente Digital Único de Salud, 2010.

| | | |
|---|---|--|
|  <p>Gerencia Médica Área de Estadística en Salud Subárea de Normalización y Regulación Técnica</p> | <p align="center">Manual Operativo del Reglamento del EDUS Continuidad de la Gestión</p> | <p align="center">Código: GM-AES-MO-07</p> |
| | <p align="center">Página: 8</p> | <p align="center">Versión: 01</p> |

- Informe Ejecutivo Programa Expediente Digital Único de Salud (EDUS) versión 1.0 y estudio de pre - factibilidad del Expediente Digital Único de Salud, CCSS, 2012. ¹


También, dicho órgano en sesión N.º 8954, artículo 4º del 29 de enero del año 2018, aprobó el Reglamento del Expediente Digital Único de Salud, lo cual permitió asegurar el cumplimiento a los principios orientadores de la Ley N°9162.

Por lo descrito, el Reglamento a la Ley del EDUS contempló en sus articulados, los lineamientos regulatorios de las acciones a ejecutar por las diferentes unidades institucionales, con el fin de garantizar la:

- Interoperabilidad
- Mejores prácticas
- Seguridad
- Escalabilidad
- Usabilidad
- Productividad y calidad
- Portabilidad
- Integridad
- Identificación única
- Acceso único
- Trazabilidad
- Requerimientos para la prestación de los servicios de salud

Dentro de estos aspectos es importante mencionar, el desarrollo del software del Sistema de Información EDUS-ARCA, es cual es definido con el concepto de “aplicaciones Web”, permitiendo

¹ Sesión Junta Directiva N° 8577 del 17 de diciembre del 2012

| | | |
|--|---|--------------------------------|
|  Gerencia Médica Área de Estadística en Salud Subárea de Normalización y Regulación Técnica | Manual Operativo del Reglamento del EDUS Continuidad de la Gestión | Código: GM-AES-MO-07 |
| | Página: 9 | Versión: 01 |

a los usuarios EDUS acceder a los sistemas y servidores de información a través de la red de comunicación institucional, esta conceptualización, además, permite emplear dispositivos móviles, como el acceso al App del EDUS.


Con el escenario descrito anteriormente, existe un factor indispensable para garantizar la continuidad de la prestación de los servicios de salud, la cual consiste en incorporar la estrategia de contingencia, en caso de presentarse alguna interrupción en la infraestructura TIC como, por ejemplo:

- Problemas técnicos en hardware, software, comunicaciones.
- Fallas en los servidores.
- Averías en los equipos técnicos o enlaces de comunicación (internos o externos)
- Contratiempos en los Sistemas de Información del EDUS.
- Inconvenientes con los proveedores de servicios de soporte técnico internos o externos.
- Actualizaciones de la plataforma en tecnologías de información y comunicaciones (hardware y software)

Por esta razón, se ha desarrollado el Sistema de Información denominado EDAC, como herramienta de contingencia en los aplicativos del EDUS-ARCA, con la finalidad de permitir en cierto grado la continuidad de la atención en los servicios de salud, con el objetivo de mantener la integridad y disponibilidad de la información en tiempo real.

De lo anterior, resulta importante que, los establecimientos de salud incorporen en el Plan de Continuidad de la Gestión en Tecnologías de Información y Comunicación², el uso de esta herramienta o en su caso la solución tecnológica definida por la institución como medida de contingencia.

² Aprobado por la DTIC 22 de mayo del 2013.

| | | |
|---|---|--------------------------------|
|  Gerencia Médica Área de Estadística en Salud Subárea de Normalización y Regulación Técnica | Manual Operativo del Reglamento del EDUS Continuidad de la Gestión | Código: GM-AES-MO-07 |
| | Página: 10 | Versión: 01 |


Considerando lo expuesto, es importante reiterar la obligatoriedad de las unidades de la CCSS en desarrollar, implementar y actualizar dicha metodología, ya que, orienta al personal a definir al menos:

- a) Tareas y actividades ante, durante y después de la interrupción.
- b) Definición de los roles y procedimientos de trabajo complementarios.
- c) Prosección de las funcionalidades críticas dentro de un límite de tiempo admisible.
- d) Seguimiento de las bitácoras de sincronización para garantizar la disponibilidad de la información
- e) Aseguramiento al estado de normalidad.
- f) Verificación de la indexación en las bases de datos del EDUS de la información obtenida durante la interrupción.
- g) Implementación de simulacros periódicas para medir los tiempos de respuesta.

Por lo tanto, en cumplimiento con el artículo 41 del Reglamento del EDUS, se elabora este Manual Operativo “Continuidad de la Gestión”, con la finalidad de que sea el marco regulatorio y de obligatoriedad en el proceso de contingencia del Sistema de Información EDUS-ARCA.

3. Objetivo General

Establecer los lineamientos, procedimientos y responsabilidades necesarios para asegurar la continuidad operativa del sistema EDUS como estrategia inicial y primera línea de respuesta ante cualquier evento que comprometa su funcionamiento normal o la disponibilidad de la plataforma tecnológica institucional. Este manual busca garantizar la disponibilidad de los servicios, la integridad de la información y una capacidad de respuesta efectiva ante fallas tecnológicas o cualquier otra contingencia, con el fin de asegurar una gestión eficiente y sostenida de los servicios de salud.

| | | |
|---|---|--------------------------------|
|  <p>Gerencia Médica Área de Estadística en Salud Subárea de Normalización y Regulación Técnica</p> | Manual Operativo del Reglamento del EDUS Continuidad de la Gestión | Código: GM-AES-MO-07 |
| | Página: 11 | Versión: 01 |

3.1 Objetivos Específicos

- Conformar el equipo técnico de Continuidad local, para el desarrollo, implementación, control, seguimiento y evaluación.
- Desarrollar e implementar el plan de continuidad en cada establecimiento de salud, que incluya el plan de respaldo, emergencias y recuperación.
- Aplicar indicadores de monitoreo y seguimiento a los planes de continuidad en cada establecimiento de salud.
- Desarrollar pruebas al plan de continuidad (simulacros).

4. Alcance

Este manual es de aplicación obligatoria a todos los usuarios EDUS que utilicen el Sistema de Información del EDUS-ARCA, en los tres niveles de atención de la CCSS, o terceros autorizados con quien la CCSS haya suscrito convenio, contrato u otra forma de relación legítima, incluidos los establecimientos de salud administrados por proveedores externos. Cubre los procedimientos y protocolos a seguir para garantizar la continuidad en los servicios en salud ante eventos que puedan comprometer su operatividad.


5. Marco Normativo

5.1 Ley N°9162 Expediente Digital Único de Salud y su reglamento

5.2 Ley N°8968 Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales y su reglamento.

5.3 Ley N°8292 Ley General de Control Interno.

5.4 Políticas y Normas Institucionales de Seguridad Informática.

| | | |
|--|---|--------------------------------|
|  Gerencia Médica Área de Estadística en Salud Subárea de Normalización y Regulación Técnica | Manual Operativo del Reglamento del EDUS Continuidad de la Gestión | Código: GM-AES-MO-07 |
| | Página: 12 | Versión: 01 |

5.5 Manual para elaborar un Plan de Continuidad de los Servicios en TIC “GG-DTIC-SCG-0001”

5.6 Manuales Operativos del Reglamento del EDUS vigentes y aplicables.

5.7 **Guía de Trabajo para Elaboración del Plan General de Respuesta a Emergencias “Codigo:GA-CAED-GT001”**

6. Definiciones

Aplicativo EDUS: Solución informática desarrollada para apoyar la prestación de servicios de salud en apego a las normas. Los aplicativos EDUS se encuentran integrados para conformar la solución informática que soporta el Expediente Digital Único de Salud. Cada aplicativo EDUS forma parte del correspondiente Componente EDUS.


Confidencialidad: Propiedad de la información de no estar disponible o ser divulgada a individuos, entidades o procesos no autorizadas. [INTE/ISO/IEC 27000:2016]

Contingencia: Posibilidad de que algo suceda o no.

Disponibilidad: Protección de la información contra interrupciones en el acceso.

EDUS-ARCA: Expediente Digital Único de Salud el repositorio de los datos del paciente en formato digital, que se almacenan e intercambian de manera segura y puede ser accedido por múltiples usuarios autorizados. Contiene información retrospectiva, concurrente y prospectiva, y su principal propósito es soportar de manera continua, eficiente, con calidad e integralidad la atención de cuidados de salud

Establecimiento de Salud: Para efectos del presente manual se consideran a los Hospitales, Áreas de Salud, Centro de Atención Integral en Salud, Centros Especializados y Cooperativas.

| | | |
|---|---|--|
|  <p>Gerencia Médica Área de Estadística en Salud Subárea de Normalización y Regulación Técnica</p> | <p align="center">Manual Operativo del Reglamento del EDUS Continuidad de la Gestión</p> | <p align="center">Código: GM-AES-MO-07</p> |
| | <p align="center">Página: 13</p> | <p align="center">Versión: 01</p> |

Incidente de seguridad de la información: Un único o una serie de eventos de seguridad de la información no deseados o no esperados, que tienen una probabilidad significativa de comprometer las operaciones del negocio y de amenaza a la seguridad de la información. [INTE/ISO/IEC 27000:2016]

Integridad: Propiedad de exactitud y completitud. [INTE/ISO/IEC 27000:2016]

Plan Continuidad: Es el proceso de desarrollar planes y procedimientos dentro de la organización con el propósito de responder ante un desastre o interrupción significativa del negocio, de forma tal que las operaciones críticas del negocio puedan continuar sus operaciones dentro de un límite aceptable de tiempo.

Seguridad de la Información: Preservación de la confidencialidad, integridad y la disponibilidad de la información. [INTE/ISO/IEC 27000:2016]


Sincronizar: Hacer que coincidan en el tiempo dos o más movimientos. (REA)

Sistema de Información EDUS-ARCA: Es un sistema de información desarrollado para facilitar la prestación de los servicios de salud y apoyar la gestión clínica y administrativa.

Está constituido por un programa informático o aplicativo que responde a los procesos y normas asociadas con la atención ambulatoria, hospitalaria, de urgencias, servicios de apoyo y cualquier otra modalidad de atención que la CAJA defina en respuesta a la necesidad de los pacientes. Estos Sistemas de Información en conjunto conforman el EDUS.

Soporte Negocio EDAC: Funcionarios varios responsables de la, resolución o transferencia de incidentes

TIC: Tecnología de Información y Comunicaciones.

| | | |
|---|---|--------------------------------|
|  Gerencia Médica Área de Estadística en Salud Subárea de Normalización y Regulación Técnica | Manual Operativo del Reglamento del EDUS Continuidad de la Gestión | Código: GM-AES-MO-07 |
| | Página: 14 | Versión: 01 |

Usuario titular: Persona física usuaria de los servicios de salud que brinda la CAJA, a la cual pertenecen los datos derivados de su atención en salud o de tipo administrativo y contenidos en las bases de datos del EDUS. También titular de los datos.


Usuarios EDUS: Persona física legitimada en razón de su función, nombramiento y/o relación con la CAJA, se incluye todos aquellos profesionales en salud en calidad de docentes, que esté expresamente autorizada conforme con este Reglamento y regulaciones específicas, para acceder a los datos contenidos en el EDUS e incluir nuevos datos o registros, actualizar, modificar o consultar; según corresponda su función y nivel de acceso asignado al usuario autorizado. Todo usuario del EDUS se encuentra sujeto al deber de confidencialidad.

7. Antecedentes

La seguridad de la información es un tema trascendental, debido a las amenazas que ponen en riesgo los datos capturados, almacenados y transmitidos por los sistemas de información del EDUS-ARCA, en este sentido el Área de Estadística en Salud ha conceptualizado un proceso integrado participativo con las diferentes instancias institucionales que tienen la responsabilidad de mantener la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

Se ha propuesto la necesidad de gestionar adecuadamente el tema de las incidencias, no solo para responder oportunamente a la prioridad e impacto que pueda causar en la atención de los usuarios, sino en asegurar los procesos de calidad de los registros de atención que sean efectivos, oportunos y disponibles.

La institución, definió como solución tecnológica de contingencia para los aplicativos del EDUS, la herramienta denomina Expediente Digital en Ambiente de Contingencia (EDAC), con el objetivo de garantizar la continuidad de la atención de los servicios de salud, acorde con el artículo 41 “Continuidad de la gestión” del Reglamento del EDUS.

| | | |
|---|---|--------------------------------|
|  Gerencia Médica Área de Estadística en Salud Subárea de Normalización y Regulación Técnica | Manual Operativo del Reglamento del EDUS Continuidad de la Gestión | Código: GM-AES-MO-07 |
| | Página: 15 | Versión: 01 |

Conforme a lo anterior, se planteó disponer de bases de datos locales como medida de continuidad de la gestión, sectorizando servidores con tiempos definidos de sincronización con el servidor central como medida de redundancia de la información.


7.1 Permitiendo, por lo tanto, sincronizar la información contenida en las BD del EDUS-ARCA, a un computador definido por el ES, en caso de incidente en el EDUS-ARCA, el EDAC permitirá únicamente consultar la información de los servicios de Consulta Externa, Urgencias y Hospitalización.

En esta fase del EDAC, la funcionalidad de ingresar información y sincronización con la BD central del EDUS, aún no está desarrollada. Dado lo anterior, se ha propuesto dos fases:

1. **Versión 3.0 del EDAC:** permitirá consultar la información de salud y administrativa reciente del usuario y registrar la atención en forma desconectada, por medio del EDAC o solución tecnológica que la Institución defina, para posterior sincronización de la información con la BD del EDUS-ARCA. La definición de los requerimientos de las funcionalidades del EDAC en esta fase, será a conforme con los lineamientos del Reglamento del EDUS.
2. **Fase evolutiva:** plantea una solución tecnológica que permite acceder a la información de las bases de datos y registrar, de forma inmediata, los parámetros definidos en los aplicativos del EDUS, cuando se presente eventos de continuidad del Expediente Electrónico en una o varias zonas del país, lo anterior, para mitigar el impacto en los servicios, la continuidad del proceso y pérdida de información.

7.2 Planes de Continuidad de la Gestión

Un factor, indispensable para garantizar la continuidad de los procesos en TIC y por ende de los Sistemas de Información del EDUS, es definir los roles, funciones y participación de los servicios

| | | |
|---|---|--|
|  <p>Gerencia Médica Área de Estadística en Salud Subárea de Normalización y Regulación Técnica</p> | <p align="center">Manual Operativo del Reglamento del EDUS Continuidad de la Gestión</p> | <p align="center">Código: GM-AES-MO-07</p> |
| | <p align="center">Página: 16</p> | <p align="center">Versión: 01</p> |


críticos involucrados en la elaboración de los planes de continuidad, los cuales deben contemplar soluciones tanto tecnológicas como otras alternativas que permitan brindar la continuidad de los servicios en caso de no tener acceso a las TIC.

La Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación (DTIC) es el ente responsable de asegurar la continuidad de los servicios tecnológicos y de comunicaciones como apoyo a los procesos de atención antes, durante y después de los episodios en que alguno de los Sistemas de Información del EDUS no opere. Además, de realizar los ajustes pertinentes en las aplicaciones y/o bases de datos para permitir el acceso a la información reciente que permita la continuidad de la atención.

Otro elemento indispensable es la incorporación de la herramienta EDAC en los Planes de Continuidad de la Gestión en Tecnologías de Información y Comunicación, con el propósito de orientar al personal antes, durante y después de un incidente.

De lo anterior, en el sitio colaborativo del Centro de Gestión Informática de la Gerencia Médica, ha puesto a disposición de los ES del instrumento denominado “**Continuidad del Servicio**” con su respectiva guía (anexo 1 y 2), en cual contiene:

- **Diagrama de flujo:** resumen del plan de continuidad del negocio, donde se desglosa las fases del antes, durante, después de producirse el evento; además, incluye el tema de la realización de simulacros.
- **Guía de probables riesgos:** descripción de la situación, con las fases de antes, durante, después, la probabilidad y recomendaciones.
- **El registro del incidente:** fecha, riesgo materializado, descripción, duración aproximada (minutos), impacto (alto, medio o bajo).
- **Planilla de aplicación del Plan de Continuidad del Servicio por las etapas:** normalidad, durante, durante (desconexión), reactivación (durante).

| | | |
|--|---|--|
|  <p>Gerencia Médica Área de Estadística en Salud Subárea de Normalización y Regulación Técnica</p> | <p align="center">Manual Operativo del Reglamento del EDUS Continuidad de la Gestión</p> | <p align="center">Código: GM-AES-MO-07</p> |
| | <p align="center">Página: 17</p> | <p align="center">Versión: 01</p> |

Por cada etapa se describe las actividades, responsable (puesto, funcionario) observaciones y material de apoyo técnico.

- **Planilla de registro para los Simulacros y registro de incidencias:** definido por las etapas normalidad, durante, durante (desconexión), reactivación (durante).

Por cada etapa se describe las actividades, responsable (puesto, funcionario), realizado por y las lecciones aprendidas.

Además, considera, la utilización del Asistente EDUS, según lineamientos del “Manual Operativo del Reglamento del EDUS Digitalización de Piezas por demanda” con el fin de mantener la trazabilidad, integridad y disponibilidad de la información.

Para los efectos, dicho material se encuentra en el siguiente enlace:


<https://intranet.ccss.sa.cr/Organizacion/GM/cgigm/SitePages/EDAC.aspx>

7.3 Horario de atención

Las autoridades de los establecimientos de salud, es decir, Director Médico, Jefaturas de Servicios, Coordinadores, Supervisores y todo colaborador, desde un ambiente de control interno, deben garantizar la continuidad de la prestación de los servicios de salud durante toda la jornada, así como en los tres niveles de atención, por ello se establece la responsabilidad y obligatoriedad de elaborar un plan ante la contingencia.


8. Roles y responsabilidades

A continuación, se detalla las funciones y responsabilidades de los diferentes actores en el proceso de contingencia de la gestión del EDUS-ARCA, cuando en la plataforma tecnológica o del centro de salud se presente un incidente o crisis de seguridad de la información.

| | | |
|--|---|--|
|  <p>Gerencia Médica Área de Estadística en Salud Subárea de Normalización y Regulación Técnica</p> | <p align="center">Manual Operativo del Reglamento del EDUS Continuidad de la Gestión</p> | <p align="center">Código: GM-AES-MO-07</p> |
| | <p align="center">Página: 18</p> | <p align="center">Versión: 01</p> |

8.1 Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación (DTIC)

- a. Asegurar la continuidad de los servicios tecnológicos y de comunicaciones que apoyan el proceso de atención durante los episodios en que alguno de los Sistemas de Información del EDUS no opere. Así como, los comunicados de forma oportuna mediante los canales oficiales.
- b. Realizar los ajustes pertinentes en las aplicaciones y/o bases de datos para permitir el acceso a la información reciente que permita la continuidad de la atención y el registro posterior de los datos emanados en tales circunstancias.
- c. Definir las necesidades de la infraestructura tecnológica requerida por el EDUS.
- d. Asegurar la conectividad entre los establecimientos de salud y los repositorios de datos que soportan las distintas funcionalidades del EDUS en todos sus aplicativos.
- e. Implementar medidas de seguridad informática que garanticen el resguardo de los datos confidenciales de los registros de atención en salud.
- f. Gestionar el desarrollo y evolución del aplicativo de contingencia y su mantenimiento en cumplimiento con los criterios técnicos y normativos, que para tal efecto se establezcan en los ámbitos tecnológico, científico, ético, legal y administrativo, en aras de garantizar la integridad, confidencialidad, seguridad y disponibilidad en el uso, manejo, archivo, conservación y propiedad de los datos contenidos en éste.
- g. Garantizar la custodia, conservación y mantenimiento de las bases de datos, las tablas interrelacionadas y las piezas digitalizadas de imágenes médicas o cualquier otro


| | | |
|---|---|--------------------------------|
|  Gerencia Médica Área de Estadística en Salud Subárea de Normalización y Regulación Técnica | Manual Operativo del Reglamento del EDUS Continuidad de la Gestión | Código: GM-AES-MO-07 |
| | Página: 19 | Versión: 01 |

documento de salud digitalizado o conservado electrónicamente generado a través del sistema de contingencia

- h. Responsable de llevar a cabo las actualizaciones necesarias, garantizando que todos los procedimientos reflejen las prácticas más recientes, así como la comunicación de las actualizaciones de manera oportuna.

8.2 Gerencia Médica

- a. Instruir a los Hospitales Nacionales, Centros Especializados y Direcciones de Red Integradas de Prestación de Servicios de Salud para gestionar y contar con la solución tecnológica de contingencia del EDUS-ARCA.
- b. Instruir a los Hospitales Nacionales, Centros Especializados y Direcciones de Red Integradas de Prestación de Servicios de Salud, la elaboración e implementación del Plan de Continuidad de la Gestión incorporando el uso del EDAC.
- c. Instruir a los Hospitales Nacionales, Centros Especializados y Direcciones de Red Integradas de Prestación de Servicios de Salud, sobre la importancia de garantizar el uso del EDAC como medida de mitigar el riesgo de desconexión del EDUS-ARCA.
- d. Instruir a los Hospitales Nacionales, Centros Especializados y Direcciones de Red Integradas de Prestación de Servicios de Salud, la verificación constante del proceso de configuración, sincronización y revisión de la información consignada en el EDAC versus EDUS-ARCA; con el fin de garantizar la continuidad de la atención de los pacientes, en Consulta Externa, Urgencias y Hospitalización.

| | | |
|---|---|--------------------------------|
|  Gerencia Médica Área de Estadística en Salud Subárea de Normalización y Regulación Técnica | Manual Operativo del Reglamento del EDUS Continuidad de la Gestión | Código: GM-AES-MO-07 |
| | Página: 20 | Versión: 01 |


- e. Instruir a los Hospitales Nacionales, Centros Especializados y Direcciones de Red Integradas de Prestación de Servicios de Salud, la realización de las pruebas de simulacros periódicas en Consulta Externa, Urgencias y Hospitalización.

- f. Instruir a los Hospitales Nacionales, Centros Especializados y Direcciones de Red Integradas de Prestación de Servicios de Salud para definir el responsable (es) del proceso de continuidad del EDUS-ARCA, el cual (es) será (n) el enlace con el nivel local y central; así como velar por la utilización del instrumento denominado “Continuidad del Servicio”, que tiene a disposición el sitio colaborativo del Centro de Gestión Informática de la Gerencia Médica.

- g. Instruir a los Hospitales Nacionales, Centros Especializados y Direcciones de Red Integradas de Prestación de Servicios de Salud evaluar que en los establecimientos de salud se cuente con el EDAC, debidamente instalado y funcionando, para garantizar la continuidad de las atenciones en Consulta Externa, Urgencias y Hospitalización.

8.3 Centro de Gestión Informática Gerencia Médica

- a. Como componente que canaliza la gestión debe administrar el sitio colaborativo del EDAC, con al menos la siguiente información:
 - Manual de instalación
 - Manual de uso
 - Enlaces de configuración
 - El instrumento denominado “Continuidad del Servicio” y su guía.
 - Contactos EDAC a nivel Hospitales Nacionales, Centros Especializados y Direcciones de Red Integradas de Prestación de Servicios de Salud.

| | | |
|---|---|--|
|  <p>Gerencia Médica Área de Estadística en Salud Subárea de Normalización y Regulación Técnica</p> | <p align="center">Manual Operativo del Reglamento del EDUS Continuidad de la Gestión</p> | <p align="center">Código: GM-AES-MO-07</p> |
| | <p align="center">Página: 21</p> | <p align="center">Versión: 01</p> |

- Control de proceso de implementación a nivel nacional y lista de establecimientos pendientes.

- b. Resolver y brindar seguimiento a las incidencias escaladas por la Mesa de Servicios en su ámbito de competencia.

- c. Coordinar con las instancias correspondientes temas técnicos que no son de su alcance con el fin de mejorar el uso de la herramienta a nivel local.

- d. Proceder al cierre de las solicitudes de la mesa de servicios en forma oportuna.

- e. Canalizar con la instancia competente las observaciones o requerimientos reportados por los establecimientos de salud.


- f. Dar seguimiento periódico del avance y estado de la implementación de la herramienta, y reportar a las instancias correspondientes aspectos de mejora.

- g. Generar los reportes o indicadores de estado y uso de la herramienta por establecimiento de salud.


8.4 Director (a) Dirección de Red de Prestación de Servicios de Salud

- a. Realizar las coordinaciones con las unidades institucionales para contar con la solución tecnológica de contingencia del EDUS-ARCA, en su región.

- b. Instruir a los directores de los establecimientos de salud, adscritos a su red, la elaboración e implementación del Plan de Continuidad de la Gestión con el uso del EDAC.


| | | |
|---|---|--------------------------------|
|  Gerencia Médica Área de Estadística en Salud Subárea de Normalización y Regulación Técnica | Manual Operativo del Reglamento del EDUS Continuidad de la Gestión | Código: GM-AES-MO-07 |
| | Página: 22 | Versión: 01 |

- c. Instruir a los directores de los establecimientos de salud, adscritos a su red, sobre la importancia de garantizar el uso del EDAC como medida de mitigar el riesgo de desconexión del EDUS-ARCA.
- d. Instruir a los directores de los establecimientos de salud, adscritos a su red, la verificación constante del proceso de configuración, sincronización y revisión de la información consignada en el EDAC versus EDUS-ARCA; con el fin de garantizar la continuidad de la atención de los pacientes, en Consulta Externa, Urgencias y Hospitalización.
- e. Instruir a los directores de los establecimientos de salud, adscritos a su red, la realización de las pruebas de simulacros periódicas en Consulta Externa, Urgencias y Hospitalización.
- f. Definir el responsable (es) del proceso de continuidad del EDUS-ARCA, de la Dirección de Red Integradas de Prestación de Servicios de Salud, el cual (es) será (n) el enlace con el nivel local y central; de tal forma la utilización del instrumento denominado “Continuidad del Servicio”, que tiene a disposición el sitio colaborativo del Centro de Gestión Informática de la Gerencia Médica.
- g. Evaluar que en los establecimientos de salud se cuente con el EDAC, debidamente instalado y funcionando, para garantizar la continuidad de las atenciones en Consulta Externa, Urgencias y Hospitalización.
- h. Garantizar a los diferentes servicios los recursos necesarios para asegurar el proceso de contingencia.

| | | |
|--|---|--|
|  <p>Gerencia Médica Área de Estadística en Salud Subárea de Normalización y Regulación Técnica</p> | <p align="center">Manual Operativo del Reglamento del EDUS Continuidad de la Gestión</p> | <p align="center">Código: GM-AES-MO-07</p> |
| | <p align="center">Página: 23</p> | <p align="center">Versión: 01</p> |

8.5 Director Médico (titular superior del ES)

- a. Realizar las coordinaciones con las unidades institucionales para contar con la solución tecnológica de contingencia del EDUS-ARCA, o figura a quien delegue para dicha función, pero en cuyo caso el delegante será el único responsable.
- b. Definir el equipo de trabajo quienes elaborarán, y actualizarán el instrumento denominado “Continuidad del Servicio, para lo cual es necesario contar con la participación de la Dirección General y Dirección Administrativa y Financiera y sus representantes; del gestor/enlace EDUS local, jefatura de CGI y jefaturas de servicio, representantes de farmacia, laboratorio clínico, radiología y otros funcionarios que se consideren necesarios para su elaboración.
- c. Este equipo de trabajo será además el enlace con el Componente de Implantación y Aplicativos EDUS y el gestor EDUS Regional, así como el Equipo de Desarrollo EDAC.
- d. Instruir la elaboración, actualización e implementación del Plan de Continuidad de la Gestión al menos una vez al año, la cual debe contemplar tanto el uso del EDAC como escenarios alternativos en los cuales no se disponga de los sistemas de Tecnologías de la Información.
- e. Instruir periódicamente a los servicios la importancia de garantizar el uso del EDAC como medida de mitigar el riesgo de desconexión del EDUS-ARCA, así como los planes alternativos a seguir en caso de un fallo de EDAC garantizando los insumos físicos necesarios.
- f. Instruir a las jefaturas de servicios, la verificación constante del proceso de configuración, sincronización y revisión de la información consignada en el EDAC versus EDUS-ARCA;


| | | |
|--|---|--|
|  <p>Gerencia Médica Área de Estadística en Salud Subárea de Normalización y Regulación Técnica</p> | <p align="center">Manual Operativo del Reglamento del EDUS Continuidad de la Gestión</p> | <p align="center">Código: GM-AES-MO-07</p> |
| | <p align="center">Página: 24</p> | <p align="center">Versión: 01</p> |

con el fin de garantizar la continuidad de la atención de los pacientes, en Consulta Externa, Urgencias y Hospitalización.

- g. Evaluar en diferentes servicios que el EDAC, este debidamente instalado y funcionando; para garantizar la continuidad de las atenciones en Consulta Externa, Urgencias y Hospitalización.
- h. Garantizar a los diferentes servicios los recursos necesarios para asegurar el proceso de contingencia digital y físico.
- i. Instruir en la revisión constante de lineamientos, guías, instructivos que sean socializados por parte de DTIC.
- j. Velar por la realización de los simulacros al menos 2 veces al año, enviando certificación a la Gerencia Médica.
- k. Elaboración de informes a superiores sobre tiempos de desconexión, nivel de afectación, así como los servicios afectados.

8.6 Mesa de Servicios


- a. Identificar la necesidad de la actualización en los protocolos, así como coordinar con los diferentes actores dichas actualizaciones y registrar las solicitudes e incidentes reportados por parte de los establecimientos de salud.
- b. Identificar el alcance del incidente reportado por los establecimientos y dar solución conforme a los protocolos definidos para los efectos o bien coordinar con los diferentes actores si existe alguna actualización en los protocolos.

| | | |
|--|---|--|
|  <p>Gerencia Médica Área de Estadística en Salud Subárea de Normalización y Regulación Técnica</p> | <p align="center">Manual Operativo del Reglamento del EDUS Continuidad de la Gestión</p> | <p align="center">Código: GM-AES-MO-07</p> |
| | <p align="center">Página: 25</p> | <p align="center">Versión: 01</p> |


- c. Escalar las incidencias al Soporte Negocio EDAC según corresponda el protocolo asignado.
- d. Mantener el seguimiento periódico del estado del caso e informar oportunamente al usuario hasta su resolución.
- e. La atención de la Mesa de Servicios es 24/7/365 y los medios de comunicación para contactar la Mesa de Servicios TIC son:
- Teléfono: 2539-1000
 - Correo: servicios-tic@ccss.sa.cr
 - TEAMS: Mesa de Servicios TIC
 - Web: <https://serviciostic.ccss.sa.cr/CAisd/pdmweb.exe>
- f. Para ingresar un caso a la Mesa de Servicios TIC debe tener cuenta de red proporcionada desde el Active Directory.
- g. Mantener el seguimiento periódico del estado del caso e informar oportunamente al usuario hasta su resolución.

8.7 Centro de Gestión Informática Local

- a. Acatar las disposiciones técnicas del nivel central, en cuanto a los requerimientos de instalación, infraestructura, seguridad informática que deben contener los equipos de contingencia (ej: SCCM, EDR, INTUNE y políticas global de GPO) entre otros.

| | | |
|---|---|--------------------------------|
|  Gerencia Médica Área de Estadística en Salud Subárea de Normalización y Regulación Técnica | Manual Operativo del Reglamento del EDUS Continuidad de la Gestión | Código: GM-AES-MO-07 |
| | Página: 26 | Versión: 01 |


- b. Garantizar que los equipos del establecimiento de salud cuenten con la última versión del sistema operativo y los “parches de seguridad” necesarios acorde a las directrices del nivel central, así como coordinar y actualizar el software y hardware.
- c. Verificar en el sitio colaborativo del CGI de la Gerencia Médica, las herramientas y documentos que se tienen a disposición relacionados con el EDAC.
- d. Define en conjunto con los jefes de servicio, la instalación, implementación y pruebas del EDAC en las estaciones de trabajo definidas para tal propósito.
- e. Brindar apoyo a los jefes de servicio en el proceso de sincronización y seguimiento de bitácoras del EDAC.
- f. Realizar escaneos periódicos, al menos uno al mes del comportamiento del tráfico de datos en la red.
- g. Verificar la versión actual del EDAC y el estado de actualización.
- h. Coordinar con las instancias correspondientes temas técnicos que no son de su alcance con el fin de mejorar el uso de la herramienta a nivel local.
- i. Participar en la elaboración e implementación del Plan de Continuidad de la Gestión del EDAC, con el equipo definido por el titular superior del establecimiento de salud, con la finalidad de disponer de las acciones de recuperación.
- j. Al solucionar el incidente reportado, debe proceder al cierre de la solicitud de la mesa de servicios.

| | | |
|---|---|--------------------------------|
|  Gerencia Médica Área de Estadística en Salud Subárea de Normalización y Regulación Técnica | Manual Operativo del Reglamento del EDUS Continuidad de la Gestión | Código: GM-AES-MO-07 |
| | Página: 27 | Versión: 01 |

- k. Apoyar la creación de nuevos usuarios encargados del proceso en la consola de configuración EDAC, conforme al protocolo existente.
- l. Para efectos de las Áreas de Salud administradas por terceros se debe articular mediante los CGI de las Direcciones Regionales según contrato.

8.8 Centro de Gestión Informática Regional


- a. Participa en conjunto con el Centro de Gestión Informática Local, DTIC y jefes de servicio del establecimiento de salud, la instalación, implementación y pruebas del EDAC en las estaciones de trabajo definidas para tal propósito.
- b. Brindar apoyo a los jefes de Centro de Gestión Informática Local, en el proceso de sincronización y seguimiento de bitácoras del EDAC. Así como a las Áreas de Salud administradas por terceros.
- c. Instruir, verificar y gestionar con los Centros de Gestión Informática Local para que los equipos del establecimiento de salud cuenten con la última versión del sistema operativo y los “parches de seguridad” necesarios acorde a las directrices del nivel central.
- d. Verificar en el sitio colaborativo del CGI de la Gerencia Médica, los indicadores de implementación del EDAC, correspondientes a los establecimientos de salud, adscritos en su Dirección de Red de Prestación de Servicios de Salud.
- e. Coordinar la realización de escaneos periódicos, con las instancias correspondientes del comportamiento del tráfico de datos en la red de comunicación.
- f. Coordinar con las instancias correspondientes temas técnicos que no son de su alcance con el fin de mejorar el uso de la herramienta a nivel regional.

| | | |
|--|---|--------------------------------|
|  Gerencia Médica Área de Estadística en Salud Subárea de Normalización y Regulación Técnica | Manual Operativo del Reglamento del EDUS Continuidad de la Gestión | Código: GM-AES-MO-07 |
| | Página: 28 | Versión: 01 |

- g. Promueve y colabora con la elaboración e implementación del Plan de Continuidad de la Gestión de los aplicativos del EDUS-ARCA, con el equipo definido por el titular superior del establecimiento de salud, con la finalidad de disponer de las acciones de recuperación.
- h. Brindar el acompañamiento en la implementación del EDAC, en los ES que no dispongan de Centro de Gestión Informática (o recurso TIC).
- i. Participa activamente en las actividades de implementación, control y seguimiento de la herramienta en su región, así como verifica las “Buenas Prácticas” para el uso adecuado de la infraestructura, para reducir o evitar eventuales incidentes de seguridad local y hasta institucional.
- j. Supervisa el flujo de incidencias técnicos del EDAC en su región.
- k. Colaborar con la atención de los casos EDAC que son elevados a la Mesa de Servicios.
- l. Colaborar seguimiento con la atención de los casos trasladados al Centro de Gestión Informática de la Gerencia Médica.

8.9 Rol del Equipo de Post Implantación de Soluciones Digitales


- a. Aplicar en conjunto con los establecimientos, los instrumentos individuales, grupales o mixtas a los usuarios y servicios para lograr identificar y documentar necesidades de capacitación, gestión de cambio, requerimientos para el EDAC.
- b. Revisar la adopción de las actividades de Continuidad de la Gestión para la prestación de servicios en los establecimientos de salud, cuando existan interrupciones en el uso de los aplicativos EDUS – ARCA.

| | | |
|--|---|--|
|  <p>Gerencia Médica Área de Estadística en Salud Subárea de Normalización y Regulación Técnica</p> | <p align="center">Manual Operativo del Reglamento del EDUS Continuidad de la Gestión</p> | <p align="center">Código: GM-AES-MO-07</p> |
| | <p align="center">Página: 29</p> | <p align="center">Versión: 01</p> |

- c. Comprobar la conformación del Equipo Local de Continuidad, la confección y actualización de los Planes de Continuidad del Servicio.
- d. Desarrollar planes de retroalimentación que incluye los análisis y resultados encontrados producto de las actividades propias de la Post-implantación incluyendo el EDAC y las actividades de continuidad, cuando aplique.
- e. Identificar y trasladar los requerimientos o propuestas de mejoras al EDAC en conjunto con los Gestores y Enlaces de las Direcciones de Red Integradas de Prestación de Servicios de Salud, Hospitales Nacionales, Especializados y Centros Especializados para canalizarlos al equipo del EDAC según el proceso definido.
- f. Retroalimentar al líder usuario del EDAC los hallazgos de la post implantación del EDAC en los establecimientos de salud para que defina las acciones de las situaciones encontradas.


8.10 Gestor Local o Enlaces del EDUS de las Direcciones de Prestación de Servicios de Salud y Establecimientos de Salud

- a. El Gestor Local y Enlaces del EDUS de las Direcciones de Red Integradas de Prestación de Servicios de Salud, hospitales y centros especializados desarrollan actividades de pre-implantación, implantación y post-implantación del EDAC según el establecimiento de salud.
- b. Ejecutar los procesos de pre-implantación, implantación y post-implantación (sostenibilidad / evolución) del EDAC de forma gradual y continua de nuevas

| | | |
|--|---|--------------------------------|
|  Gerencia Médica Área de Estadística en Salud Subárea de Normalización y Regulación Técnica | Manual Operativo del Reglamento del EDUS Continuidad de la Gestión | Código: GM-AES-MO-07 |
| | Página: 30 | Versión: 01 |

funcionalidades en los establecimientos de salud adscritos a la Direcciones de Red Integradas de Prestación de Servicios de Salud u hospital según corresponda.

- c. Monitorear, dar seguimiento y acompañamiento en el uso y soporte de servicios del EDAC en los establecimientos de salud adscritos a las Direcciones de Red Integradas de Prestación de Servicios de Salud u hospital según corresponda.
- d. Registrar en la plataforma de la Mesa de Servicios, las incidencias detectadas del funcionamiento del EDAC.
- e. Dar seguimiento y sostenibilidad mediante la evaluación del uso del EDAC, posterior al proceso de implantación ejecutado en los establecimientos de salud adscritos a las Direcciones de Red Integradas de Prestación de Servicios de Salud u hospital según corresponda.
- f. Documentar a través de medios físicos o electrónicos las acciones realizadas de la implementación, ejecución, evaluación y seguimiento del uso del EDAC, en las Direcciones de Red Integradas de Prestación de Servicios de Salud u hospital según corresponda; conforme a la documentación del sitio colaborativo del CGI gerencial.
- g. Posterior a presentarse la contingencia en el EDUS-ARCA, proceder a completar el informe respectivo, máximo al siguiente día hábil. Dicha herramienta se encuentra disponible mediante el siguiente enlace:
<https://intranet.ccss.sa.cr/Organizacion/GM/cgigm/SitePages/EDAC.aspx>
- h. Ejecutar la socialización de las diferentes mejoras y cambios contenidos en el EDAC según corresponda y posterior a la capacitación por parte del Componente de Implantación e Integración del EDUS.


| | | |
|--|---|--|
|  <p>Gerencia Médica Área de Estadística en Salud Subárea de Normalización y Regulación Técnica</p> | <p align="center">Manual Operativo del Reglamento del EDUS Continuidad de la Gestión</p> | <p align="center">Código: GM-AES-MO-07</p> |
| | <p align="center">Página: 31</p> | <p align="center">Versión: 01</p> |

8.11 Jefaturas de REDES

- a. Garantizar la disponibilidad de los expedientes de salud físicos y sus respectivos formularios, en los diferentes procesos de atención del establecimiento de salud, en los casos de incidentes de comunicación en alguno de los aplicativos del EDUS-ARCA.
- b. Revisar y controlar que las atenciones de salud realizadas físicamente cumplan con los criterios calidad, oportunidad, completitud y comparabilidad, post normalización de los aplicativos del EDUS-ARCA.
- c. Coordinar la digitalización de todos los formularios físicos, para integrarlos al EDUS-ARCA, según lo establecido en el Manual de digitalización de piezas del Reglamento EDUS, post normalización de los aplicativos del EDUS-ARCA.


8.12 Funcionarios de REDES

- a. Notificar a la Jefatura inmediata cuando se detecten incidentes de comunicación en alguno de los aplicativos del EDUS-ARCA.
- b. Garantizar la disponibilidad de formularios físicos y los expedientes de salud, en los diferentes procesos de atención del establecimiento de salud.
- c. Apoyar en verificar que la sincronización del EDAC este actualizado en los Servicios de Consulta Externa (agendas) y Urgencias.
- d. Aplicar “Buenas Prácticas” para el uso adecuado de la infraestructura, para reducir o evitar eventuales incidentes.

| | | |
|--|---|--|
|  <p>Gerencia Médica Área de Estadística en Salud Subárea de Normalización y Regulación Técnica</p> | <p align="center">Manual Operativo del Reglamento del EDUS Continuidad de la Gestión</p> | <p align="center">Código: GM-AES-MO-07</p> |
| | <p align="center">Página: 32</p> | <p align="center">Versión: 01</p> |

8.13 Usuarios finales

- a. Verificar que el equipo disponga del acceso directo en el escritorio, de la última versión del EDAC y revisar que la fecha y hora de sincronización correspondan con los parámetros definidos por el sistema cada escenario de atención, Consulta Externa, Urgencias y Hospitalización.
- b. Verificar periódicamente que la información consignada en el EDAC concuerde con los datos de producción del EDUS-ARCA; con el fin de garantizar la continuidad de la atención de los pacientes, en Consulta Externa, Urgencias y Hospitalización.
- c. Informar y reportar al funcionario que funge como gestor/enlace del EDUS del nivel local o en su defecto de la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud, en caso de presentarse incidencias.
- d. Conocer el Plan de Continuidad de la Gestión de los aplicativos del EDUS-ARCA y dispuesto en el instrumento de “Continuidad del Servicio”.
- e. Participar de los simulacros programados de los Plan de Continuidad
- f. Registrar en la plataforma de la Mesa de Servicios, las incidencias detectadas del funcionamiento del EDAC.
- g. Utilizar el EDAC, en el momento que se presente el incidente en los aplicativos EDUS-ARCA para continuar la prestación de servicios de salud.

| | | |
|---|---|--------------------------------|
|  Gerencia Médica Área de Estadística en Salud Subárea de Normalización y Regulación Técnica | Manual Operativo del Reglamento del EDUS Continuidad de la Gestión | Código: GM-AES-MO-07 |
| | Página: 33 | Versión: 01 |


- h. En caso de no contar con la alternativa de contingencia tecnológica, continuar la prestación de servicios de salud, utilizando medios físicos definidos en el plan de contingencia local.
- i. Una vez restablecida la normalidad del EDUS-ARCA, transcribir la información crítica indica en el “Plan de Continuidad” al Expediente Digital de Salud (SIES).
- j. Resguardar la documentación física que se derivada de la atención de la contingencia, y trasladarla al Servicio de REDES o encargado de la digitalización; garantizando la confidencialidad de la información de las personas.
- k. Aplicar “Buenas Prácticas” para el uso adecuado de la infraestructura, para reducir o evitar eventuales incidentes.

9. Consideraciones

9.1 Control y seguimiento de implementación

El centro de gestión informática de la Gerencia Médica dispondrá en su sitio colaborativo (<https://intranet.ccss.sa.cr/Organizacion/GM/cgigm/SitePages/EDAC.aspx>) el control de implementación del EDAC a nivel nacional, incluyendo las herramientas e indicadores que se definan para el debido monitoreo del éxito del uso de aplicativo.

Por tal razón, es necesario fortalecer los procesos de capacitación e implementación del EDAC para asegurar que la información clínica y administrativa del usuario se encuentre disponible para el adecuado y oportuno seguimiento de la atención de salud.

| | | |
|--|---|--|
|  <p>Gerencia Médica Área de Estadística en Salud Subárea de Normalización y Regulación Técnica</p> | <p align="center">Manual Operativo del Reglamento del EDUS Continuidad de la Gestión</p> | <p align="center">Código: GM-AES-MO-07</p> |
| | <p align="center">Página: 34</p> | <p align="center">Versión: 01</p> |

9.2 Estrategia de implementación y capacitación.

El componente “Implantación e Integración de aplicativos EDUS” será la instancia institucional de brindar la implementación y capacitación del uso de la herramienta.

El centro de gestión informática de la Gerencia Médica en conjunto con los CGI Locales y Regionales, brindará la instalación y la configuración de la herramienta en el equipo (s) que designe el establecimiento de salud.

Coordinará con las instancias correspondientes temas técnicos que no son de su alcance con el fin de mejorar el uso de la herramienta a nivel local.

9.3 Incidencias de servicio

Los ES a través de los CGI Locales deben reportar a Mesa de Servicios los incidentes que se presente en el funcionamiento del EDAC, para los efectos deberá documentar al menos lo siguiente:

a. Captura de los archivos de BD, en un ZIP (por la cantidad) con fecha.


- Ubicación: c:\edus\datos

b. Capturar los archivos LOG del servidor Payara

- Ubicación: c:/edus/payara5/glassfish/domains/domain1/logs/

c. Documentar en el incidente:

- Fecha y hora de ocurrencia
- Pantallazos
- Descripción del problema

| | | |
|---|---|--------------------------------|
|  Gerencia Médica Área de Estadística en Salud Subárea de Normalización y Regulación Técnica | Manual Operativo del Reglamento del EDUS Continuidad de la Gestión | Código: GM-AES-MO-07 |
| | Página: 35 | Versión: 01 |

9.4 Plan de Continuidad de la Gestión del EDAC

Los establecimientos de salud deben incorporar el EDAC en los planes de continuidad de la gestión en Tecnologías de Información y Comunicación, con el propósito de orientar al personal ante, durante y después de un evento de contingencia del EDUS-ARCA; con la finalidad de garantizar la continuidad en la atención de los pacientes, con el uso de esta aplicación, como medida de mitigación de riesgos.

Además de programar fechas y horas de simulacros de manera periódica o al menos 2 veces al año con el fin de detectar medidas correctivas que permitan aplicar mejoras en el uso del EDAC.


Así mismo definir un plan de contingencia alternativo en caso de no disponer del aplicativo, mediante el uso de medios físicos.

10. Indicadores

| Indicadores |
|--|
| Porcentaje de establecimientos implementados con EDAC |
| Porcentaje de efectividad del uso del EDAC al presentarse una incidencia |
| Porcentaje de personal capacitado en el Plan de Continuidad |
| Porcentaje de personal capacitado en el uso del EDAC |
| Porcentaje de participación del personal de simulacros semestral |
| Porcentaje de cantidad de simulacros semestral |

11. Vigencia

Debe ser puesto en marcha al momento de su publicación con vigencia indefinida hasta la existencia de una nueva versión.

| | | |
|--|---|--------------------------------|
|  <p>Gerencia Médica Área de Estadística en Salud Subárea de Normalización y Regulación Técnica</p> | Manual Operativo del Reglamento del EDUS Continuidad de la Gestión | Código: GM-AES-MO-07 |
| | Página: 36 | Versión: 01 |

12. Anexo

12.1 Anexo 1 Instrucciones de llenado para el Instrumento de Registro del Plan de Continuidad del Servicio

Instrucciones Generales:


a) Resumen de Plan de Continuidad del Negocio:

En esta Hoja se encontrará un resumen global del plan de continuidad que deberá ser definido por el equipo local designado por la autoridad del centro. Es importante que participen en su elaboración representantes de los diferentes servicios involucrados. Este es el plan que se debe socializar con los usuarios finales de los sistemas de información EDUS-ARCA.

b) Riesgos Probables:

Comprende un listado básico de los riesgos probables a los que se pueden enfrentar los diferentes centros de salud que utilizan los servicios de los aplicativos, así como detalle de acciones antes – durante y después de la crisis. Esta lista debe ampliarse y adaptarse acorde a los riesgos locales de cada unidad programática, entre ellos se mencionan:

- Desconexión de los aplicativos EDUS, por fallo del software o de la infraestructura de nivel central.
- Desconexión del establecimiento de salud de la red WAN, por fallo de equipo de comunicación o por problemas de configuración de Windows.
- Desconexión del servicio de la red LAN, por fallo de equipo de comunicación
- Desconexión de un equipo o varios equipos de la red LAN

| | | |
|---|---|--|
|  <p>Gerencia Médica Área de Estadística en Salud Subárea de Normalización y Regulación Técnica</p> | <p align="center">Manual Operativo del Reglamento del EDUS Continuidad de la Gestión</p> | <p align="center">Código: GM-AES-MO-07</p> |
| | <p align="center">Página: 37</p> | <p align="center">Versión: 01</p> |

- Fallo del servidor local EDAC
- Fallo eléctrico
- Ciberataque o desconexión de equipos por problema de seguridad
- Incendio
- Desastre natural

c) Registro de Incidentes

Utilice esta plantilla para llevar un registro histórico de los riesgos materializados, duración de la afectación y su impacto en los servicios afectados. Así mismo se deberá llenar esta información en el sitio del SharePoint Institucional de la Gerencia Médica para suministrar la información en tiempo real en las siguientes 24 horas posteriores al restablecimiento de los servicios.

<https://intranet.ccss.sa.cr/Organizacion/GM/cgigm/SitePages/EDAC.aspx>


d) Detalle Plan de Continuidad

Esta hoja es la que alimenta el resumen inicial, aquí deberán definirse por el equipo responsable del llenado de la herramienta conformado por la autoridad superior del centro los diferentes actores y responsables en cada una de las etapas detalladas. Así como toda la información relativa a mecanismos de contacto, tiempos de respuesta, y líneas de comunicación interna de la ejecución de las diferentes fases del plan.

e) Simulacro e Incidencias

Esta plantilla permite registrar ante un simulacro o una incidencia, si la ejecución del plan de continuidad del negocio se llevó acorde a lo planificado, así como registrar en cada etapa las lecciones aprendidas y oportunidades de mejora.

f) Historial de Cambios

| | | |
|---|---|--------------------------------|
|  Gerencia Médica Área de Estadística en Salud Subárea de Normalización y Regulación Técnica | Manual Operativo del Reglamento del EDUS Continuidad de la Gestión | Código: GM-AES-MO-07 |
| | Página: 38 | Versión: 01 |

Permite registrar a nivel local las versiones y cambios realizados a partir de la implementación y en subsecuentes revisiones del documento por los equipos locales.

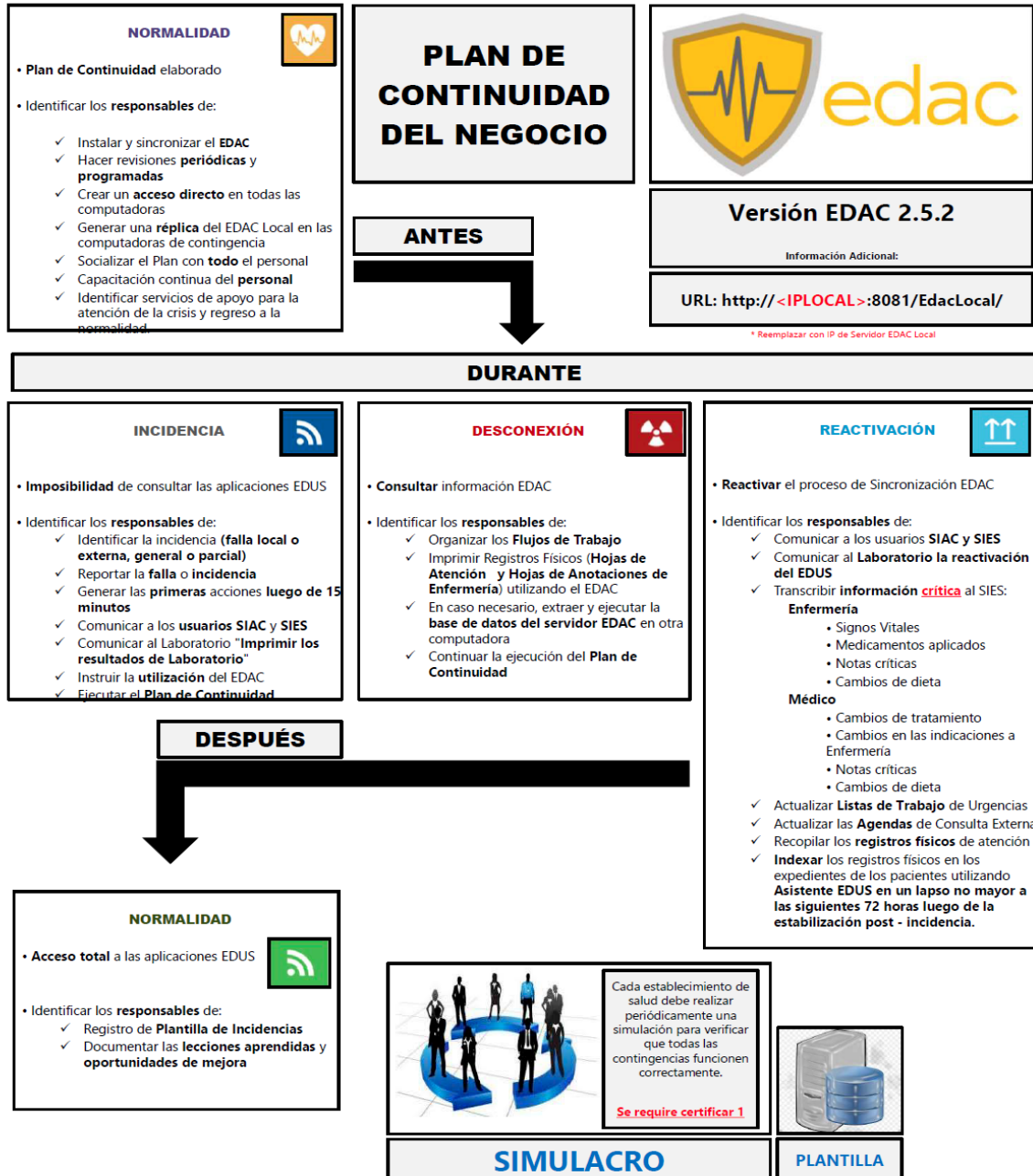
Estos planes una vez elaborados deberán ser aprobados por la autoridad superior del centro, además de revisados anualmente garantizando su difusión y ejecución.

La documentación generada podrá ser solicitada por las autoridades superiores para verificar el seguimiento y ejecución, de los planes de continuidad.

12.2 Anexo 2 Instrumento de Registro del Plan de Continuidad del Servicio

Disponible para descarga en el sitio:

<https://intranet.ccss.sa.cr/Organizacion/GM/cgigm/SitePages/EDAC.aspx>





Gerencia Médica
Área de Estadística en Salud
 Subárea de Normalización y
 Regulación Técnica

**Manual Operativo del
 Reglamento del EDUS
 Continuidad de la Gestión**

**Código:
 GM-AES-MO-07**

Página: 40

**Versión:
 01**

Continuidad del Servicio
 Esquema general de abordaje

Responsable Plan: _____ Últ. Fecha Actualización: _____ Versión: **1.0**

Aprobado por: _____ Últ. Fecha Ensayo: _____ Observaciones: _____

Establecimiento de Salud: _____ Últ. Fecha Capacitación: _____

Servicio: _____ Jefatura Servicio: _____

Caja Costarricense de Seguro Social
 Expediente Digital Único en Salud

| Tipo | Código | Situación | Descripción | Plan Inicial | Antes de la Crisis* | EDAC - Antes de la Crisis | Durante la Crisis | EDAC - Durante la Crisis | Después de la crisis | EDAC - Después de la crisis | Probabilidad | Recomendaciones |
|--------|--------|--|---|--|---------------------|---------------------------|-------------------|--------------------------|----------------------|-----------------------------|--------------|-----------------|
| Riesgo | | Desconexión de los aplicativos EDUS, por fallo del software o de la infraestructura de nivel | Las herramientas EDUS, presentan problemas que impiden su utilización, entidad o muestran información errónea. | | | | | | | | Medio | |
| Riesgo | | Desconexión del establecimiento de salud de la red WAN, por fallo de equipo de comunicación o por problemas de configuración de Windows. | El establecimiento de salud, pierde conexión con la red Institucional, lo que provoca que las herramientas EDUS no puedan ser accedidas. | | | | | | | | Medio | |
| Riesgo | | Desconexión del servicio de la red LAN, por fallo de equipo de comunicación | Una o varias secciones del establecimiento de salud, pierde conexión con la red Institucional, lo que provoca que las herramientas EDUS no puedan ser accedidas. | | | | | | | | Alta | |
| Riesgo | | Desconexión de un equipo o varios equipos de la red LAN | Una o varias secciones del establecimiento de salud, pierde conexión con la red Institucional, lo que provoca que las herramientas EDUS no puedan ser accedidas. | | | | | | | | Medio | |
| Riesgo | | Fallo del servidor local EDAC | Al momento de la crisis, el servidor principal de EDAC no se encuentra accesible o no puede abrirse mediante el navegador de internet. | El responsable, evalúa la situación y establece el tiempo de espera, antes de iniciar el plan de continuidad del servicio. | | | | | | | Medio | |
| Riesgo | | Fallo eléctrico | Una parte o todo el establecimiento de salud, queda sin fluido eléctrico, lo que provoca imposibilidad de acceder a las herramientas EDUS. | | | | | | | | Medio | |
| Riesgo | | Obstrucción o desconexión de equipos por problema de seguridad | Al momento de la crisis, uno o varios de equipos de un servicio deben ser suspendidos por problemas de obstrucción. | | | | | | | | Medio | |
| Riesgo | | Incendio | Una parte o todo el establecimiento de salud, sufre un impacto parcial o total, lo que provoca imposibilidad de acceder a las herramientas EDUS, al no poder acceder los equipos de | | | | | | | | Medio | |
| Riesgo | | Desastre natural | Una parte o todo el establecimiento de salud, sufre un impacto parcial o total, lo que provoca imposibilidad de acceder a las herramientas EDUS, al no poder acceder los equipos de | | | | | | | | Medio | |

* **Crisis:** Situación en donde el responsable del plan, indica al personal que debe iniciar el plan de continuidad del servicio. Comprende todo el tiempo, en donde el servicio se encuentra trabajando en modo contingencia.



Gerencia Médica
Área de Estadística en Salud
 Subárea de Normalización y
 Regulación Técnica

**Manual Operativo del
 Reglamento del EDUS
 Continuidad de la Gestión**

Código:
 GM-AES-MO-07

Página: 41

Versión:
 01



Continuidad del Servicio

| Fecha | Riesgo Materializado | Descripción | Duración Aproximada (minutos) | Impacto (Alto / Medio / Bajo) |
|-------------------------|-------------------------|-------------|----------------------------------|----------------------------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| Promedio Duración Total | | | 0,00 | |

En esta sección debe llevar el control de los riesgos que se han presentado en un momento de crisis, para documentar de que manera se abordó el problema, que oportunidades de mejora se identifican y que aspectos debe mejorar en el plan de continuidad para abordar el riesgo en futuras ocasiones en que se presente.






Gerencia Médica
Área de Estadística en Salud
 Subárea de Normalización y
 Regulación Técnica

**Manual Operativo del
 Reglamento del EDUS
 Continuidad de la Gestión**

**Código:
 GM-AES-MO-07**

Página: 42

**Versión:
 01**

| PLANTILLA DE APLICACIÓN DEL PLAN DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO | | | | | | |
|---|---|---|-------------|---|--|--|
| ESTABLECIMIENTO DE SALUD | FECHA | EDAC (Expediente Digital en Ambiente de Contingencia) | | | | |
| ETAPA | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | | OBSERVACIONES | MATERIAL DE APOYO TÉCNICO | |
| | | PUESTO | FUNCIONARIO | | | |
| NORMALIDAD (ANTES) Plan de Continuidad elaborado | Instalar y sincronizar el EDAC | | | | <ul style="list-style-type: none"> Manual de instalación del EDAC Manual de Usuario EDAC vigente Manual para elaborar el Plan de Continuidad de la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación V.2.4 Plantilla para gestión del plan de continuidad de la gestión en TIC (PCGITC) Manual operativo del Reglamento del EDUS Digitalización de Piezas por Demanda * Revisar Hoja #2 de este mismo documento, para más información. TIEMPOS ADECUADO DE SINCRONIZACIÓN: Urgencias: 15 minutos Hospitalización: 30 minutos Consulta externa: 60 minutos | |
| | Hacer revisiones periódicas y programadas | | | Reportar fallas a: | | |
| | Crear un acceso directo en todas las computadoras | | | | | Recuerde que este proceso corresponde a los 3 turnos y debe existir un responsable por cada turno. |
| | Generar una réplica del EDAC Local en las computadoras de contingencia | | | | | |
| | Socializar el Plan con todo el personal | | | | | |
| Capacitación continua al personal | | | | | | |
| INCIDENCIA (DURANTE) Imposibilidad de consultar las aplicaciones EDUS | Identifica y comunica a su jefatura directa el problema | Usuario Final | | REDES Horario administrativo (nombre del funcionario) REDES Horario no administrativo (nombre del funcionario) Consulta externa (nombre del funcionario) Hospitalización (nombre del funcionario) Urgencias (nombre del funcionario) | UBICACION DE COMPUTADORAS DE CONTINGENCIA  | |
| | Reportar la falla o incidencia (falla local o externa, general o parcial) | | | Horario administrativo Horario no administrativo | | |
| | Generar las primeras acciones luego de 15 minutos del primer reporte recibido | | | Alta voces de comunicación internos Mecanismos de comunicación oficial para los usuarios finales | | |
| | Comunicar a los usuarios SIAC y SIES | | | | | |
| | Comunicar al Laboratorio "Imprimir los resultados de Laboratorio" | | | | | |
| DESCONEXIÓN (DURANTE) Consultar información EDAC | Ejecutar el Plan de Continuidad | | | | RESPONSABLE DE IMPRESION DE HOJAS DE ATENCIÓN: Urgencias 1. Pacientes en <u>lista de trabajo (observación, pendientes de resultados, pre-ingreso y sin especificar)</u> por parte del médico o enfermera tratante. 2. Pacientes SIN CLASIFICAR, REDES confecciona el formulario de ingreso al servicio de Urgencia, traslada al médico Triaje para clasificación y posteriormente se distribuye según corresponda. 3. Pacientes nuevos, médico de triaje <u>clasifica y envía a REDES</u> , realiza hoja física de atención de urgencias y distribuye según corresponda. Hospitalización: funcionario tratante Consulta Externa: Funcionario tratante REDES traslada comprobante de cita a preconsulta, enfermería y médico imprimen su hoja de atención | |
| | Organizar los Flejes de Trabajo | | | | | |
| | Imprimir Registros Físicos (Hojas de Atención y Hojas de Anotaciones de Enfermería) utilizando el EDAC | | | | | |
| | En caso necesario, extraer y ejecutar la base de datos del servidor EDAC en otra computadora | CGI | | Horario administrativo | | |
| | Continuar la ejecución del Plan de Continuidad | Usuarios final | | | | |
| REACTIVACIÓN (DURANTE) Reactivar el proceso de Sincronización EDAC | Comunicar a los usuarios SIAC y SIES | | | Alta voces de comunicación internos Mecanismos de comunicación oficial para los usuarios | Urgencias * Pacientes en observación igual a hospitalización Pacientes con atención en SIES, médico tratante Pacientes sin atención SIES, se incluyen solo si continúan en el servicio de urgencias. Egresados REDES cierra los casos. * en apego a la organización interna de cada establecimiento de salud | |
| | Comunicar al Laboratorio la reactivación del EDUS | | | | | |
| | Transcribir Información crítica al SIES: | | | | | |
| | Enfermería • Si Vitales - Curva febril (Unidades críticas) * • Medicamentos aplicados • Notas críticas • Cambios de dieta • Cumplimiento de indicaciones cumplidas • Retiro y colocación de dispositivos • Registro de ingestas y excretas • Transfusiones • Paciente fallecido Médico • Cambios de tratamiento • Cambios en las indicaciones a Enfermería • Notas críticas • Transfusiones • Paciente fallecido | | | | | |
| | Actualizar Listas de Trabajo de Urgencias | Usuario final | | | | |
| Actualizar las Agendas de Consulta Externa | Asistente de REDES | | | | | |
|  | Recopilar los registros físicos de atención | | | Consulta externa: profesional traslada hojas de atención a REDES, recopila y envía a Estadística para codificación de diagnóstico para luego indexarse. Hospitalización: se almacena en AMPOS por salón y número de cama, luego de transcripción de información de la atención, se trasladan al servicio de archivo/admisión. En los casos de fin de semana se trasladan los documentos de la atención, al servicio de supervisión de enfermería para hacer entregados a los servicios archivo/admisión para indexarse. Horario administrativo servicio con secretaría, consolida y envía hojas de atención para indexarse. Diagnóstico, administrativo y servicios sin secretaría, enfermería traslada hojas de atención a la jefatura, consolida y envía para indexarse. Urgencias: se almacena en AMPOS por área, luego de transcripción de información de la atención, se trasladan al servicio de admisión, y posterior indexarse. | FORMULARIOS INSTITUCIONALES INDISPENSABLES: Talonarios de incapacidades Acta de defunción Reservar de papelería (recetas, solicitudes, referencias, etc) | |
| | Indexar los registros físicos en los expedientes de los pacientes utilizando EDUS en las siguientes 72 horas. | | REDES | | | Paciente fallecido indexación inmediata en admisión |
|  | Registro de Plantilla de Incidencias | | | | | |
| | Documentar las lecciones aprendidas y oportunidades de mejora | | | | | |
| SIMULACRO | | | | | | |
| <i>Cualquier duda o consulta contactar a: correo para el grupo</i> | | | | | | |







Gerencia Médica
Área de Estadística en Salud
 Subárea de Normalización y
 Regulación Técnica

**Manual Operativo del
 Reglamento del EDUS
 Continuidad de la Gestión**

Código:
 GM-AES-MO-07

Página: 43

Versión:
 01

| PLANTILLA PARA SIMULACROS Y REGISTRO DE INCIDENCIAS | | | | | |
|--|--|--|-------------|-----------|--|
| ESTABLECIMIENTO DE SALUD | FECHA | Expediente Digital en Ambiente de Contingencia | | | |
| ETAPA | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | | REALIZADO | LECCIONES APRENDIDAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA |
| | | PUESTO | FUNCIONARIO | | |
| INCIDENCIA (DURANTE)  Imposibilidad de consultar las aplicaciones EDUS | Identificar la incidencia falla local o externa, general o parcial | | | | |
| | Reportar la falla o incidencia | | | | |
| | Generar las primeras acciones luego de 15 minutos | | | | |
| | Comunicar a los usuarios SIAC y SIES | | | | |
| | Comunicar al Laboratorio "Imprimir los resultados de Laboratorio" | | | | |
| DESCONEXIÓN (DURANTE)  Consultar información | Instruir la utilización del EDAC | | | | |
| | Ejecutar el Plan de Continuidad | | | | |
| REACTIVACIÓN (DURANTE) Reactivar el proceso de Sincronización EDAC  | Organizar los Flujos de Trabajo | | | | |
| | Imprimir Registros Físicos (Hojas de Atención y Hojas de Anotaciones de Enfermería) utilizando el EDAC | | | | |
| | Continuar la ejecución del Plan de Continuidad | | | | |
| | Comunicar a los usuarios SIAC y SIES | | | | |
| | Comunicar al Laboratorio la reactivación del EDUS | | | | |
| | Transcribir información crítica al SIES: | | | | |
| | Enfermería | | | | |
| | • Sv Vitales - Curva febril (Unidades críticas) * | | | | |
| | • Medicamentos aplicados | | | | |
| | • Notas críticas | | | | |
| • Cambios de dieta | | | | | |
| • Cumplimiento de indicaciones cumplidas | | | | | |
| • Retiro y colocación de dispositivos | | | | | |
| • Registro de ingestas y excretas | | | | | |
| • Transfusiones | | | | | |
| • Paciente fallecido | | | | | |
| Médico | | | | | |
| • Cambios de tratamiento | | | | | |
| • Cambios en las indicaciones a Enfermería | | | | | |
| • Notas críticas | | | | | |
| • Transfusiones | | | | | |
| • Paciente fallecido | | | | | |
| Actualizar Listas de Trabajo de Urgencias | | | | | |
| Actualizar las Agendas de Consulta Externa | | | | | |
| Recopilar los registros físicos de atención | | | | | |
| Indexar los registros físicos en los expedientes de los pacientes utilizando EDUS dentro de las siguientes 72 horas | | | | | |
| NORMALIDAD (DESPUÉS) Acceso total a las aplicaciones EDUS  | Registro de Plantilla de Incidencias | | | | |
| | Documentar las lecciones aprendidas y oportunidades de mejora | | | | |
| Firmas de los Responsables y Participantes | | Fotos | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |



Gerencia Médica
Área de Estadística en Salud
 Subárea de Normalización y
 Regulación Técnica


**Manual Operativo del
 Reglamento del EDUS
 Continuidad de la Gestión**

Código:
 GM-AES-MO-07

Página: 44

Versión:
 01

| Continuidad del Servicio | | Caja Costarricense de Seguro Social Expediente Digital Único en Salud | |
|--------------------------------|---------|---|--|
| Fecha | Versión | Descripción | Responsable |
| 10/8/2018 | 1,0 | Creación de un plan de continuidad general, para que los servicios que utilizan EDAC, tengan un punto de partida para desarrollar este proceso. | Roberto Masís Fonseca |
| 11/5/2022 | 1,1 | Actualización del documnto y complemento con plan desarrollado por Dirección EDUS | Ronald Guzmán Vásquez Andrés Mora Paniagua Erick David Vindas Umaña Gina Vanessa Legister Thorpe Luis Enrique Sánchez Rodríguez Roberto Masís Fonseca |
| Promedio Duración Total | | | |

| | | |
|---|---|--------------------------------|
|  Gerencia Médica Área de Estadística en Salud Subárea de Normalización y Regulación Técnica | Manual Operativo del Reglamento del EDUS Continuidad de la Gestión | Código: GM-AES-MO-07 |
| | Página: 45 | Versión: 01 |

13. Control de documentos

| Código | Nombre del documento | Responsable | Soporte de Archivo | Acceso autorizado |
|--------------|--|-------------|--------------------|-------------------|
| GM-AES-MO-07 | Manual Operativo del Reglamento del EDUS-Continuidad de la Gestión | | | |

14. Control de cambios en el documento

| Referencia | Fecha | Descripción del cambio |
|---|--------------|---|
| Versión 00. Manual Operativo del Reglamento del EDUS Continuidad de la Gestión | Febrero 2017 | Elaboración primera propuesta |
| EDAC-551-2022 - Manual Operativo del Reglamento del EDUS Continuidad de la Gestión | Junio 2022 | Revisión técnica/NORETEC |
| Versión 01. Propuesta final- Manual Operativo del Reglamento del EDUS Continuidad de la Gestión | octubre 2024 | Revisión técnica para actualización final |