

MANUAL DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS FRECUENTES EN ASSCLI

1. APROBACIÓN

REDACTADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Evelyn Calva Cargo: Gestora de Calidad de Ensayos Clínicos	Nombre: Mónica Anglada Cargo: Jefe de Calidad, Procesos y Gestión Documental Nombre: Gonzalo Mazuela Cargo: Jefe de Unidad de Gestión de Ensayos Clínicos	Nombre: Gonzalo Mazuela Cargo: Jefe de Unidad de Gestión de Ensayos Clínicos
Firmas: <i>(Se harán en formato digital a través de la aplicación de gestión documental HACQLT)</i>		

	MANUAL DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS FRECUENTES EN ASSCLI		
VHIR-UGAC-DOC-002	Revisión: 02	Fecha de elaboración: 22/05/2023	Página: 2 de 4

2. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA REVISIÓN
01	09/07/2021	Creación del documento
02	22/05/2023	Revisión y actualización

3. PROCEDIMIENTO

A continuación, se detalla las incidencias que se han detectado con mayor frecuencia en la monitorización electrónica de los ensayos clínicos, a través de ASSCLI, y las posibles soluciones:

1) El monitor o CRA se ha olvidado el usuario y la contraseña, ¿me lo podéis volver a activar?

Esta incidencia se resuelve de forma ágil enviando un correo a informatica@vhir.org, indicando los datos del monitor (nombre y apellidos o DNI). Y con un mensaje de texto indicando en el asunto “código de activación” y en el cuerpo de mensaje: “La persona XX con DNI XXX ha olvidado su usuario y contraseña, ¿podéis reenviarles el código de activación, por favor?”

Informática suele responder en un plazo de no más de 10 minutos. En caso contrario se les puede volver a contactar o llamar al 4127 o al 4875.

2) El monitor o CRA no se puede conectar a la red VHIR_AACC.

Es probable a que esto se deba a que el monitor haya acudido previamente a monitorizar a nuestro y haya hecho uso de la red. Esta red cambia de contraseña cada semana por motivos de seguridad. El procedimiento a seguir es buscar el panel de conexión a red, buscar la red VHIR_AACC y situar el ratón encima de esta red, hacer clic con el botón derecho del ratón y clicar donde dice “dejar de recordar” tal y como se muestra en la siguiente imagen.



VHIR-Q-FOR-017 v.09_cast

Las copias impresas son documentos no controlados y pueden quedar obsoletos. Las versiones de los documentos vigentes se encuentran en el aplicativo de gestión documental HACQLT y se considera que entran en vigor a partir de los quince (15) días desde su distribución. La fecha de aprobación del documento corresponde con la fecha indicada en la firma digital del aprobador.

	MANUAL DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS FRECUENTES EN ASSCLI		
VHIR-UGAC-DOC-002	Revisión: 02	Fecha de elaboración: 22/05/2023	Página: 3 de 4

Una vez hecho este procedimiento se deberá volver a añadir la red introduciendo la contraseña vigente de esa semana.

3) El monitor o CRA no ve ningún paciente ni ensayo clínico.

Primero habría que confirmar si el monitor o CRA ha sido dado de alta en ASSCLI. En caso de no haber sido dado de alta confirmar a través de informática que el monitor o CRA haya sido dada de alta en la GSI. Si no ha sido dado de alta, hay que solicitar los datos del monitor a través de la cláusula informativa y enviárselo a informática (durante la ausencia del Gestor de Recerca Clínica) para que pueda dar de alta al monitor.

Una vez confirmado que el monitor o CRA están dados de alta en la GSI, hay que darlo de alta en ASSCLI siguiendo el procedimiento normalizado “alta de ensayos clínicos y monitores en ASSCLI”.

Y acto seguido asignarle la fecha de monitorización al monitor o CRA.

Otra opción que es la más frecuentes, es que el monitor ya esté dado de alta en ASSCLI, pero no se le ha modificado de forma adecuada la fecha de monitorización. Lo que habría que hacer en este caso es actualizar la fecha de monitorización empezando por la fecha de fin y después la fecha de inicio.

4) El monitor o CRA no puede acceder a ASSCLI, me arroja un error a la hora de entrar en el navegador.

Esto puede ocurrir por diversos motivos:

a) El monitor o CRA no ha entrado en el navegador correcto (la URL correcta acaba siempre en centre=VHIR y en el http no lleva s). Confirmar con el monitor o CRA que la URL a la que está accediendo acaba con esa información. En caso contrario facilitarle la siguiente URL:

<http://servjava.ir.vhebron.net/asscli/xhtml/login.jsf?nocid=true¢re=VHIR>

b) El monitor o CRA no se ha conectado a la red VHIR_AACC. Informar al monitor que solo es posible acceder a ASSCLI a través de la red VHIR_AACC.

c) El monitor o CRA se ha conectado a la red VHIR_AACC y, además, a su VPN o a un entorno remoto. Informar al monitor o a la CRA que no puede estar conectado a su VPN y revisar las historias clínicas de forma simultánea.

VHIR-Q-FOR-017 v.09_cast

Las copias impresas son documentos no controlados y pueden quedar obsoletos. Las versiones de los documentos vigentes se encuentran en el aplicativo de gestión documental HACQLT y se considera que entran en vigor a partir de los quince (15) días desde su distribución. La fecha de aprobación del documento corresponde con la fecha indicada en la firma digital del aprobador.

	MANUAL DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS FRECUENTES EN ASSCLI		
VHIR-UGAC-DOC-002	Revisión: 02	Fecha de elaboración: 22/05/2023	Página: 4 de 4

d) Fallo propio del sistema o de la red VHIR_AACC. En ese caso se ha de contactar directamente a informática a través del mail informatica@vhir.org y notificar la incidencia de forma urgente.

5) El monitor o CRA no puede navegar por el curso clínico o la conexión primaria, arroja errores.

Por lo general, estos son fallos de sistemas tras una actualización y que no hayan migrado bien la integración de las nuevas actualizaciones, se puede solucionar mediante un correo electrónico a informatica.support.aplicacions@vhebron.net, notificando estas incidencias.