

Las TIC en el SERMAS

Principales proyectos de la DGSIS

El Servicio Madrileño de Salud (SERMAS) atiende a una población de casi 6 millones y medio de ciudadanos, gracias a la labor de más de setenta y cinco mil profesionales. Esa atención se presta a través de una red de centros que incluye 34 hospitales y más de 450 centros de Atención Primaria. Estamos hablando de una gran organización, compleja y responsable de un servicio esencial para los ciudadanos.

Continúa en la página 22

MONOGRÁFICO COORDINADO POR: JOSÉ MANUEL PACHO SÁNCHEZ
SUBDIRECTOR DE PLANIFICACIÓN, ARQUITECTURA E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA
SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD



SAM
SaludMadrid

Extracción

Introducción

Viene de la página 16

Parte fundamental de las operaciones y servicios prestados en el ámbito de esa voluminosa y compleja organización lo constituyen las TIC. La responsabilidad de los sistemas de información sanitaria corresponde a la Dirección General de Sistemas de Información Sanitaria (DGSIS), sin perjuicio de las competencias en soluciones y equipamientos, de tipo horizontal, atribuidas a la Agencia ICM de la Comunidad de Madrid.

No resulta posible, en la dimensión de un artículo, entrar en el detalle exhaustivo de los cientos de proyectos TIC implementados en el SERMAS, pero sí ofrecer una panorámica de las contribuciones de las TIC a los servicios prestados por el SERMAS, mediante el repaso de los principales proyectos bajo la responsabilidad de la DGSIS.

Así, a modo de panorámica, se presentan a continuación los principales epígrafes bajo los que se agrupan los proyectos TIC más relevantes, junto con un breve detalle los logros más recientes en relación a los mismos.

Libre elección de profesional sanitario

Los ciudadanos ya pueden elegir

libremente a su mérito. Las TIC han tenido un papel importante en hacerlo posible y las fechas que se establecieron para su entrada en vigor, tanto para Atención Primaria (15 de octubre de 2010), como para Atención Especializada (1 de diciembre de 2010). Los dos grandes retos que implica la Libre Elección se concretan en, por una parte, facilitar la citación para los pacientes desde cualquier centro y, por otra, hacer posible que toda la información clínica pueda ser compartida, con el fin de posibilitar la movilidad, en todos los ámbitos de la asistencia sanitaria. Dar respuesta a ambos desafíos ha involucrado una compleja arquitectura TIC, así como múltiples proyectos, muchos de ellos de gran envergadura.

Asimismo, como herramienta esencial de la Libre Elección, se ha puesto en funcionamiento el sistema HORUS, que permite visualizar los documentos electrónicos pertenecientes a la historia clínica de un paciente, independientemente de los sistemas de información de los que procedan. Como complemento a este sistema, se ha establecido un proceso de digitalización de historias clínicas, que resulta clave para los hospitales que tengan archivo en papel. La in-

formación, una vez digitalizada, se indexa en el Centro Digital de Historias Clínicas y pasa a estar accesible desde HORUS.

Área Única y centralización de la Atención Primaria

En relación con la Atención Primaria, se han llevado a cabo proyectos de gran trascendencia como la unificación de Áreas, conformando el Área Única. Además del gran proyecto de reorganización que ello supone, desde el punto de vista TIC también se ven implicados un gran número de proyectos, como son la implantación de la herramienta de gestión y de historia clínica centralizada AP-Madrid en todos los centros de salud, los desarrollos informáticos que han permitido materializar la citación centralizada de pacientes en Atención Primaria, la adaptación del sistema de gestión de Tarjeta Sanitaria y de los procesos de citación, o el acceso a la información clínica (historia clínica electrónica) y gestión poblacional en los sistemas informáticos de Atención Primaria, para cumplir con los requisitos establecidos por la Libre Elección.

Centro de Atención Personalizada

En mayo de 2010 entró en servicio el nuevo Centro de Atención Personalizada (CAP), que permite a los ciudadanos disponer de un servicio único y global de atención personalizada que abarca, tanto la citación con los profesionales sanitarios de Atención Primaria, como diversos servicios de Atención Especializada, incluyendo aquellos casos en los que el ciudadano ejerce su derecho a la Libre Elección de profesional sanitario. Con este servicio, por ejemplo, se ha logrado que disminuya el número de citas atendidas por el personal de los centros de salud y se ha simplificado la atención al usuario de la red sanitaria madrileña.

Como se puede intuir, en la actividad del CAP están involucradas diversas aplicaciones informáticas, junto con una adecuada infraestructura tecnológica y de comunicaciones. Además, la puesta en marcha del CAP ha implicado una revisión de todos los procesos, abordando la homogenización de todas las agendas, los catálogos, en definitiva, una mayor estandarización. Como producto adicional de este nuevo servicio, la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid cuenta con una información muy valiosa, ya que, al gestionar la oferta y la demanda, y con ayuda de cuadros de mando que se alimentan con esa información gestionada, es posible llevar a cabo el control de los movimientos migratorios entre regiones para mantener el equilibrio entre pacientes facultativos

Plan Athene@

El Plan Athene@ (Actualización Tecnológica de Hospitales en la Era digit@l) engloba las tareas de moder-

nización de un conjunto de hospitales de la Comunidad de Madrid, en particular, aquellos que no contaban con alguno de los sistemas corporativos de información hospitalaria. Al amparo de este plan, se llevan a cabo migraciones de los sistemas de información sanitaria de los hospitales, con especial hincapié en la estandarización y homogeneización, así como en la continuidad de los servicios. Todo ello, además de la implicación tecnológica, de por sí compleja, requiere de la gestión del cambio organizativo en cada caso.

Como requisito de infraestructura, ha sido preciso diseñar un reforzamiento de los CPD centrales, con la puesta en marcha del denominado CPD Athene@, que repasaremos en el epígrafe dedicado a las infraestructuras.

MEDAS

Los proyectos y las actividades de mantenimientos de las aplicaciones informáticas se gestionan corporativamente mediante MEDAS. El escenario que estamos describiendo consta, como ya se ha mencionado, de un gran número de aplicaciones informáticas, muchas de ellas de gran envergadura. La gestión de los mantenimientos, en especial, de los evolutivos, se gestiona de forma centralizada, con la puesta en marcha de un Centro de Mantenimiento, Evolución y Desarrollo de Aplicaciones Sanitarias (MEDAS), que ofrece un servicio integral y gestionado para el conjunto de sistemas de información del SERMAS.

CEDAS y CPD centrales

En línea con los criterios estratégicos de evolución tecnológica, se han enmarcado los nuevos servicios de gestión integral de los CPD del SER-

En mayo de 2010 entró en servicio el nuevo Centro de Atención Personalizada (CAP), que permite a los ciudadanos disponer de un servicio único y global de atención personalizada

MAS, dentro del inicio de la nueva etapa de consolidación de servicios y sistemas, que lleva aparejada la integración y centralización de procesos, tanto en lo funcional, como en lo tecnológico. Así, en los nuevos CPD, pueden coexistir ordenadamente los sistemas de información de entornos hasta ahora separados: sistemas centrales que proveen servicios comunes para el Servicio Madrileño de Salud, sistema integrado para centros de salud de Atención Primaria (AP-Madrid), sistemas de gestión centralizada de Atención Primaria, Sistemas centrales de Hospitales y Sistemas centrales de otros ámbitos sanitarios. »

Elemento fundamental de esta nueva etapa lo constituye el ya citado CPD Athene@, con el que se pretende abordar proyectos como la modernización de los hospitales o la receta electrónica, así como proveer de apoyo a la Libre Elección o la gestión de la historia clínica. Este CPD, que abarcará una superficie de más de 1.000 m², se ubica en el Hospital 12 de Octubre, en el nuevo edificio Policlínico, recientemente inaugurado.

Servicio CESUS El soporte a usuarios TIC, así como la monitorización y control de aplicaciones se lleva, de forma centralizada, mediante el servicio CESUS. Nace con el fin de gestionar un entorno amplio y complejo, con usuarios y aplicaciones muy heterogéneas y con necesidades diferentes. Una cuantificación de la actividad de CESUS la proporcionan las cifras registradas en 2010: se ha dado soporte a más de 65 mil usuarios y a cerca de 200 aplicaciones informáticas. Se han atendido alrededor de 225 mil llamadas y más de 330 mil tíquets.

Intranet Corporativa y Portal de Salud

La Intranet Corporativa de la Consejería de Sanidad, por su parte, ha habilitado un espacio para los profesionales, con la información relativa a la Libre Elección: normativa aplicable, preguntas y respuestas, comunicados, últimas noticias, manuales y documentación, buzón de dudas y sugerencias, acceso a aplicativos.

Para facilitar a los ciudadanos el ejercicio de la Libre Elección, en el Portal de Salud se han incorporado diversos servicios que ofrecen información sobre el proceso de la Libre Elección, y se han habilitado y mejorado indicadores de satisfacción, el buscador de centros, la búsqueda de

profesionales, consultas de los datos personales almacenados en la tarjeta sanitaria y el acceso a la Cita Sanitaria Online.

Proyectos de implantación de cuadros de mando

Las TIC ayudan a la implantación de la estrategia organizativa y a la toma de decisiones. Para ello, se está llevando a cabo un proyecto global de dotación de cuadros de mando para los ámbitos de Dirección y decisión. Como ejemplo concreto, en 2010 se ha implantado el sistema informático destinado al análisis de la casuística, clasificación y agrupación de pacientes en centros sanitarios, que permite centralizar el estudio y análisis de los datos del Conjunto Mínimo Básico de Datos (CMBD) para los hospitales de la Comunidad de Madrid. El sistema permite el agrupamiento de los registros de alta, como mecanismo más fiable de comparación de datos de actividad, pagos a terceros, costes por grupo, etc. Es una herramienta básica de gestión y control de gastos en este entorno asistencial

La seguridad en las TIC

Es un requisito crítico, en un marco de información sensible. Para preservarla cabe destacar la puesta en funcionamiento de un centro de soporte especializado en el área de Seguridad TIC (CESEAS-CERT), cuya necesidad viene derivada del alto grado de diversificación y heterogeneidad de los sistemas de información que, distribuidos en diferentes centros, conforman la amplia red asistencial del SERMAS. Esta complejidad hace imprescindible disponer de los mecanismos adecuados para garantizar la seguridad en todos los ámbitos de actuación y con el máximo alcance. Todo ello debido, en gran parte, a que la información gestionada re-

quiere el nivel más alto de protección, según la normativa vigente en materia de protección de datos. Ello precisa el establecimiento de un servicio global de almacenamiento y destrucción confidencial certificada y la protección continua de los datos gestionados y almacenados por todo el equipamiento TIC del SERMAS. También se ha habilitado un servicio de apoyo a la realización de las auditorías de cumplimiento de las medidas de seguridad en el tratamiento de datos de carácter personal, para los ficheros de los centros del SERMAS, con el objetivo adicional de la plena adaptación al Esquema Nacional de Seguridad.

Finalmente, como elemento que engloba a todo lo descrito, hay que hacer mención al Plan Director diseñado, que da cobertura a la planificación estratégica de las TIC en el SERMAS, conformando un ambicioso proyecto que implica, tanto a la DGSIS, como al resto de la Dirección. Prueba material de esta colaboración e implicación ha sido, asimismo, el Plan de Comunicación Global y Formación, que se ha impartido centro por centro, para gestionar el cambio. Las TIC se alinean con el negocio y la gestión del cambio se aborda desde una perspectiva global de la Organización. 📌



José Manuel Pachó