

# Proyecto de libre elección de profesional sanitario

El Servicio Madrileño de Salud, que tiene como misión la mejora de la salud de la población de la Comunidad de Madrid, fijó como uno de sus objetivos estratégicos el establecimiento de los ciudadanos en el centro de decisión del sistema sanitario. Su aplicación en el ámbito sanitario pasa necesariamente por la capacidad de los ciudadanos a ejercer su derecho a elegir, dónde y por quién quieren ser tratados. El proyecto de Libre Elección de profesional sanitario emprendido por la Comunidad de Madrid ha conseguido, apoyándose en las posibilidades que ofrecen las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), convertir este derecho fundamental en una realidad.

**POR PEDRO JESÚS PASTOR**

La Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid (en adelante CSCM) es, a través de la Dirección General de Sistemas de Información Sanitaria (en adelante DGSIS), responsable de la Gestión de los Sistemas y Tecnologías de la información en el ámbito sanitario. Los Sistemas y Tecnologías de la información se han erigido como piezas estratégicas clave para posibilitar la prestación de los servicios de salud de acuerdo con los principios de universalidad, equidad, eficiencia y calidad definidos en la Ley de Ordenación Sanitaria de la Comunidad de Madrid y con la recientemente aprobada Ley 6/2009 que regula la Libre Elección de profesional sanitario en nuestra Comunidad.

La puesta en marcha de este proyecto ha supuesto un gran impacto sobre el sistema sanitario madrileño,

tanto desde el punto de vista organizativo (diseño de nuevos procedimientos y revisión exhaustiva de los ya existentes) como del tecnológico (lanzamiento de nuevos proyectos e impulso de otros ya iniciados que actúan como pilares sobre los que se asienta la base de la Libre Elección), ofreciendo las siguientes ventajas a los ciudadanos:

-Mejora en la accesibilidad, ya que permite a los ciudadanos hacer efectivas sus preferencias de horarios, médicos, y servicios asistenciales sin barreras administrativas.

-Mejora en la equidad, compensando las demoras entre los distintos centros.

-Mejora en la calidad de la prestación sanitaria, ya que permite a cada ciudadano poner de manifiesto sus preferencias sanitarias.

-Incremento en la transparencia en la

información, ya que facilita a cada ciudadano su derecho a una decisión informada sobre quién le va a atender.

## **Recursos empleados**

El desarrollo y puesta en marcha del proyecto de Libre Elección de profesional sanitario en la Comunidad de Madrid ha requerido hasta la fecha, y requiere todavía, la intervención de un elevado número de profesionales de diferentes empresas y de la propia Consejería. Se estima que, durante el año 2010 y el 2011, el número total de profesionales involucrados en el mismo (sin tener en cuenta los equipos de programación que han intervenido en los desarrollos/adaptaciones de los sistemas de información necesarios) supere las 100 personas. En este sentido, al inicio del proyecto se establecieron los siguientes grupos de trabajo:

- Coordinación global del SERMAS:
- Atención Primaria
- Atención al paciente
- Sistemas de información sanitaria
- Comité de dirección
- Agendas de hospitales
- Cibeles – Tarjeta Sanitaria
- Portal de Salud – Gestiones electrónicas
- Seguridad
- AP Madrid
- Infraestructuras
- Call Center
- Multicitas

Estos grupos han definido las evoluciones de los sistemas de información y el desarrollo de otros nuevos. Entre ellos primero se deben destacar los de aseguramiento y control de datos demográficos de la población atendida y su sincronización e integración de los diferentes sistemas en todos los centros, incluyendo hospitales. Se trata de un requisito imprescindible para la gestión sanitaria y para mejorar la asistencia, a través del acceso a datos previos, lo cual siempre pasa por la perfecta identificación unívoca de los pacientes.

Han mejorado el acceso a la asistencia sanitaria, ampliando con nuevos canales y mejorando el servicio de los canales de citación existentes. Se han puesto en marcha y desplegado completamente los sistemas de cita en web (on-line) y de cita a través del reconocimiento automático de voz, IVR. Se ha implementado un Centro de Atención Personalizada para la gestión de citas sanitarias con los ciudadanos, que actúa por desbordamiento de las llamadas no atendidas en los centros de primaria y que centraliza toda la gestión de citas en hospitales. Todo ello, a su vez, ha requerido el acceso y disposición centralizada de las agendas de los diferentes servicios ofrecidos a los ciudadanos,

con los esfuerzos de normalización y estandarización de los mismos entre los diferentes centros. En este ámbito se está igualmente desplegando la confirmación de citas en atención especializada por mensajería SMS.

Se ha dotado de un sistema centralizado global, en toda la comunidad de Madrid, para consulta de la historia clínica de pacientes. Con ello se da respuesta a los pacientes que ejercen la libre elección, y se está mostrando un sistema muy útil en otros ámbitos sanitarios, sirviendo de herramienta de comunicación entre los profesionales de atención primaria y de especializada. Además, dispone de acceso a un repositorio de digitalización de historias clínicas en papel. Será también la base del intercambio de historias clínicas con otras CCAA y a través del Ministerio de Sanidad, incluso en proyectos europeos.

Como pieza angular de los sistemas

de información asistencial, la CSCM está abordando el proyecto de unificación del sistema de información de atención primaria, anteriormente instalado en cada centro de salud de forma aislada, para disponer de un sistema centralizado que facilite el intercambio de información en un contexto de cambios por libre elección de nuestros ciudadanos. Puesto que se está en fase de despliegue de una nueva herramienta, el proyecto de libre elección ha requerido el desarrollo de diferentes visores que, en función del tipo de cliente usado por los profesionales de atención primaria, garanticen el acceso a datos almacenados en cada sistema.

Como servicios directos a los ciudadanos, está disponible en Internet el inicio del procedimiento de cambio de médico de primaria. Igualmente ha mejorado la información que se pone a disposición de nuestros »



## La CSCM se ha provisto de los sistemas de indicadores y de cuadros de mando que permiten la gestión centralizada de la actividad asistencial madrileña

usuarios para que puedan ejercer la libre elección con la mayor y mejor información disponible, con ratios de la calidad relativa de los diferentes centros y especialidades, e incluso con el acceso a los currícula que los profesionales sanitarios desean publicar.

Todo lo anteriormente mencionado contempla los requisitos que la actual legislación en materia de seguridad exige. Igualmente, estos proyectos han requerido mejoras de base en los sistemas y han coincidido con otros proyectos de transformación de las infraestructuras de base, que permitirán ocupar un nuevo Centro de Proceso de Datos.

Además de los sistemas operativos citados, la CSCM se ha provisto de los sistemas de indicadores y de cuadros de mando que permiten la gestión centralizada de la actividad asistencial madrileña. A través de estas herramientas se puede conocer el estado de huecos disponibles en las agendas de los diferentes centros o por especialidades, analizar los principales cambios elegidos por la población, tanto por centros seleccionados o por especialidad médica, así como la tendencia temporal de cada parámetro.

Tras meses de intenso trabajo y esfuerzo común, entre los logros obtenidos en forma de datos según cifras del (18/05/2010) se resumen en los siguientes:

-Libre elección en Atención Primaria, de médico pediatra o enfermera. Número total de ciudadanos que han ejercido su derecho a Libre Elección: 189.099. Número total de ciudadanos que han ejercido su derecho a LE en el mismo centro: 154.406 Número total de ciudadanos que han ejercido su derecho a LE en otro centro: 34.693. Estos datos suponen unos

cambios consolidados del 3% de la población

-Cita Sanitaria Online (web) para atención primaria: Accesible para el 99,2% de la población (100% de los centros de salud y 60 consultorios locales; en total, 318 centros). Total de nuevas citas realizadas incluyendo dispositivos móviles (datos acumulados desde septiembre 2009):2.653.506.Total de trámites, incluyendo consultas, anulaciones, etc.: 6.155.277

- Cita Automática por Voz para atención primaria: Desplegados a todos los centros. Total de citas realizadas hasta la actualidad (datos acumulados desde septiembre de 2009): 7.415.237, de un total de 35.710.138 de llamadas recibidas, incluyendo otros trámites.

- Centro de Atención Personalizada, CAP: Total de trámites atendidos relacionados con citas de primaria, en llamadas por desbordamiento de los centros (datos acumulados desde septiembre de 2009): 1.170.886. Solicitud de libre elección y gestión de citas en Atención Especializada: proyecto disponible desde el 1 de diciembre de 2010 y apoyado sobre el Centro de Atención Personalizada (CAP): 1.199.836 de citas, con un incremento diario superior a las 12.200 citas, de las que un 7,79% corresponden a libre elección, es decir los pacientes deciden acudir a otros centros distintos a los previamente asignados.

- Historia Clínica Electrónica Unificada:

-AP-Madrid: desplegada en un 42% de los centros, de los profesionales y que atienden a un porcentaje de población similar, que centraliza la Historia Clínica Electrónica Única en atención primaria y con un ritmo de despliegue de varios centros por

semana, hasta su completa extensión a toda la Comunidad de Madrid (centros de salud y consultorios).

- Visor corporativo de historias clínicas HORUS:

- Desplegado su uso en toda la red de atención especializada (especialmente para profesionales que atienden a pacientes por libre elección)

- Desplegado su uso completo en atención primaria, salud pública, inspección sanitaria, etc.

- Incorporada recientemente la funcionalidad de visor de imágenes médicas integrado.

- Se instalará en el ámbito de emergencias (SUMMA 112) en breve.

- A partir de ahora se abordarán mejoras funcionales específicas por especialidades y ampliación de los datos recopilados.

- Integración Cibeles – SSII Hospitales para datos demográficos y de aseguramiento:

- Depuradas las BBDD de todos los hospitales.

- Integrados (online) todos hospitales con distintas tecnologías (SELENE, IMDH, HP-HIS, SISCAM).

- Disponible el Centro de Digitalización de Historias Clínicas, para historias en papel a solicitud de los médicos de especializada, elegidos por libre elección

Dados los volúmenes expuestos, las TIC's han resultado la única herramienta viable para permitir la gestión de este tipo de trámites.

Además se han producido en el contexto de unificación de la atención primaria en nuestra comunidad, lo cual ha unificado las anteriores 11 áreas de gestión, en una única en aspectos comunes de recursos humanos, económicos financieros, etc.

## Lecciones aprendidas y conclusiones

La libre elección se ha configurado como un motor o proyecto tractor de la modernización TIC, acelerando una serie de necesidades de normalización y estandarización que han resultado imprescindibles para su puesta en marcha.

El motor del cambio de la organización, que permite avanzar hacia el objetivo final, tiene como pilares básicos:

- Máxima involucración de la organización sanitaria desde el primer momento: equipo directivo y profesionales sanitarios.

- Gestión del cambio: formación y comunicación.

- Rigor en la coordinación de todos los agentes involucrados en el proyecto.

La tecnología se erige como piedra angular del servicio que permite:

- Mejora de la eficiencia y eficacia de los recursos tanto humanos como materiales.

- Mejora de la satisfacción de los ciudadanos.

- Mejora de la gestión por parte de los órganos directivos

## Referencias y enlaces

A continuación se incluye un listado de algunas de las principales referencias y enlaces relacionados/consultados:

*Ministerio de Sanidad y Política Social:*

- Proyecto HCDSNS:

- <http://www.msps.es/profesionales/hcdsns/contenidoDoc/contenidos.htm>

CIE9:

- <http://www.msc.es/estadEstudios/estadisticas/normalizacion/clasif-Enferm/home.htm>

- Internacional Health Terminology

- Standards Development Organiza-

tion (IHTSDO) - SNOMED-CT:

<http://www.ihtsdo.org/>

- Health Level 7 – Spain:

- <http://www.hl7spain.org/VerPagina.asp?IDPage=0>

*Portal de Salud de la Comunidad de Madrid:*


- [http://www.madrid.org/cs/Satellite?pagename=PortalSalud/Page/PTSA\\_home](http://www.madrid.org/cs/Satellite?pagename=PortalSalud/Page/PTSA_home)

*Noticias publicadas relacionadas con la Libre Elección:*

- [http://www.madrid.org/cs/Satellite?c=Page&cid=1159444389315&codigo=PTSA\\_&language=es&pagename=PortalSalud%2FPagina%2FPTSA\\_BuscadorActualidad&rutaLogica=PortalSalud%2FComunes%2FLogica%2FPTSA\\_&site=PortalSalud&vest=1159444389315](http://www.madrid.org/cs/Satellite?c=Page&cid=1159444389315&codigo=PTSA_&language=es&pagename=PortalSalud%2FPagina%2FPTSA_BuscadorActualidad&rutaLogica=PortalSalud%2FComunes%2FLogica%2FPTSA_&site=PortalSalud&vest=1159444389315)

- [http://www.madrid.org/cs/Satellite?PropType=CM\\_Property&c=Page&cid=1109266587773&language=es&pagename=ComunidadMadrid%2FEstructura](http://www.madrid.org/cs/Satellite?PropType=CM_Property&c=Page&cid=1109266587773&language=es&pagename=ComunidadMadrid%2FEstructura)

*Cita Sanitaria Online:*

- <https://www.citaprevia.sanidadmadrid.org/> 

---

Pedro Jesús Pastor  
Exsubdirector de Planificación  
DGSIS.  
Actualmente es Vocal Asesor en el  
Ministerio del Interior