



## 4. IMPULSO Y CONTROL DE LA ACCIÓN DE GOBIERNO

### 463. Preguntas para respuesta escrita

**PE/004425-02** *Contestación de la Junta de Castilla y León a la pregunta para respuesta escrita formulada por los Procuradores D. José Luis Aceves Galindo y Dña. Ana María Agudiez Calvo, relativa a fallos en el programa Medora de Atención Primaria de Segovia, publicada en el Boletín Oficial de estas Cortes, n.º 205, de 30 de noviembre de 2016.*

#### PRESIDENCIA

De conformidad con el artículo 64 del Reglamento de las Cortes de Castilla y León, se ordena la publicación de las Contestaciones de la Junta de Castilla y León a las preguntas para respuesta escrita, PE/003795, PE/003796, PE/003798, PE/003851, PE/003921, PE/003924, PE/003934, PE/003936, PE/003941, PE/003942, PE/003948, PE/003963 a PE/003971, PE/003978, PE/003987, PE/003991 a PE/003998, PE/004003 a PE/004038, PE/004040, PE/004044, PE/004046 a PE/004063, PE/004082 a PE/004099, PE/004106, PE/004111, PE/004114, PE/004119 a PE/004127, PE/004130, PE/004135 a PE/004143, PE/004155, PE/004156, PE/004170 a PE/004172, PE/004180, PE/004182, PE/004183, PE/004185, PE/004248, PE/004250, PE/004255, PE/004265 a PE/004280, PE/004282, PE/004290, PE/004295, PE/004297, PE/004300, PE/004324, PE/004325, PE/004327, PE/004328, PE/004330 a PE/004338, PE/004342, PE/004344 a PE/004367, PE/004386, PE/004389, PE/004390, PE/004394 a PE/004398, PE/004406, PE/004408 a PE/004416, PE/004421 a PE/004446, PE/004454, PE/004460, PE/004461, PE/004463, PE/004464, PE/004467, PE/004469, PE/004470, PE/004472, PE/004480, PE/004482, PE/004484, PE/004513, PE/004555, PE/004556, PE/004557 y PE/004558, y las informaciones complementarias a la PE/003834 y PE/003944, publicadas en el Boletín Oficial de las Cortes de Castilla y León.

En la sede de las Cortes de Castilla y León, a 30 de diciembre de 2016.

LA PRESIDENTA DE LAS CORTES DE CASTILLA Y LEÓN,  
Fdo.: Silvia Clemente Muncio

Contestación a la Pregunta Escrita P.E./0904425, formulada por D. José Luis Aceves Galindo y D.<sup>a</sup> Ana María Agudiez Calvo, Procuradores del Grupo Parlamentario Socialista, relativa a los problemas del programa Medora y al Servicio de Cita Previa.

El Sistema de Salud de Castilla y León considera al ciudadano, y al paciente en particular, el eje en torno al cual se estructura el sistema sanitario, dirigiendo los esfuerzos hacia la consolidación de la historia única del paciente, dotando al sistema con más y mejores herramientas para los profesionales, que no solamente representen un repositorio de datos, sino que constituyan importantes herramientas de ayuda a la práctica clínica.

El sistema Medora sigue en continua evolución y creciendo en su uso por profesionales, incluso más allá del ámbito de la Atención Primaria. El sistema Medora es



el acceso a todos los sistemas de historia clínica y herramientas profesionales de más de 13.000 profesionales, alcanzando habitualmente casi 5.000 usuarios concurrentes. Desde Medora se facilita el acceso cada vez a más sistemas de pruebas diagnósticas, algunos todavía en sistemas departamentales, en función de las distintas áreas de actividad clínica, distribuidos a lo largo de las dispares infraestructuras de comunicaciones de Castilla y León. El número de sistemas es muy elevado, los volúmenes de información, al hablar de historia única del paciente, también son elevados y el número de transacciones y comunicaciones cada vez son más numerosas. Se alcanzan más de 1,5 millones de comunicaciones diarias del núcleo de Medora con otros sistemas. Los sistemas están diseñados e instalados para alta disponibilidad y sobredimensionados para el incremento previsto, pero en ocasiones pueden existir averías, fallos de las propias soluciones comerciales o incluso errores humanos. Estas incidencias, que habitualmente no tienen repercusión asistencial o tienen un impacto muy reducido, en cuanto afectan al trabajo diario de profesionales se trabajan como incidencias críticas.

El sistema Medora sigue evolucionando, por una parte su núcleo histórico y central (programa Medora y punto de acceso al sistema de atención primaria que proporciona una visión global de la historia clínica a los profesionales) y los nuevos módulos clínicos, muchos de ellos compartidos también desde el sistema Jimena y por otra parte con mayor integración de información con sistemas de pruebas diagnósticas, receta electrónica, etc.

Algunas incidencias se derivan de forma indirecta a este crecimiento y de forma directa a problemas de comunicación entre los servicios de la base de datos de medicamentos y el módulo de prescripción de receta electrónica. Esta comunicación se realiza a través de un sistema comercial de integración, ENSEMBLE de la empresa INTERSYSTEMS, líder del sector, que comenzó a dar problemas puntuales en periodos de máximo uso. Trabajando en su resolución y ajuste se produjeron incidencias el 4 de noviembre de 2016, entre ambos sistemas.

La actualización de Medora con una versión que incluía mejoras en el rendimiento para disminuir el uso de las comunicaciones con otros sistemas integrados y una pequeña modificación de la utilidad de bloqueo de agendas provocó que, al estar bloqueadas las agendas, no se pudiera dar cita en esas franjas horarias, e incluso en una franja horaria muy amplia. Una vez se detectó el impacto de este cambio y a través del Centro de Atención a Usuarios (C.A.U) de la Gerencia Regional de Salud y de las Gerencias de Atención Primaria se informó al personal administrativo de los centros para que retiraran el bloqueo de las agendas, pudiéndose entonces asignar citas con normalidad.

En Segovia, la incidencia del pasado 4 de noviembre fue motivada por una cuestión organizativa del proceso de modificación de la utilidad de bloqueo de agendas, en las que la definición de un tiempo de bloqueo de cita excesivamente alto, por algunos centros, generó la incidencia en el funcionamiento en el sistema de agendas, que afectó más a algunos Centros de Salud del Área de Segovia, probablemente por tener programados periodos de bloqueo de citas para los profesionales más largo que en otras Áreas de Salud.

La incidencia se encuentra completamente resuelta y restaurados los cambios, habiéndose tomado medidas para evitar que en lo sucesivo vuelva a acontecer.



Paralelamente se ha comunicado, a través de la Gerencia de Atención Sanitaria y de la red de formadores, que se informe al personal administrativo de la propia Gerencia de Atención Primaria de Segovia y de los centros, que procedan a revisar los periodos de bloqueos definidos en las agendas de los profesionales para ajustar los tiempos de bloqueo a los mínimos definidos.

La inversión en tecnologías de la información es constante, los sistemas se han renovado y ampliado recientemente, disponiendo de tecnología más moderna, las líneas de comunicaciones se van mejorando en función de la disponibilidad de los principales operadores de comunicaciones, la formación del personal es continua, se sigue perfeccionando los procedimientos, optimizando los contratos de mantenimiento con los principales fabricantes de tecnología con los que se trabaja y optimando la monitorización de todos los sistemas para ser más proactivos y que las incidencias no afecten al trabajo de los profesionales y a la atención de los ciudadanos.

Aunque el sistema es robusto y confiable, siempre que se siga evolucionando y ampliando los sistemas de historia clínica, de diagnóstico y de gestión, existe la probabilidad de incidencias en alguno de los sistemas involucrados que afecten a los profesionales e incluso a los ciudadanos, cuyo impacto se pretende neutralizar o minimizar con actuaciones proactivas.

En lo relativo a tecnologías de la información indicar que el equipamiento de los centros de proceso de datos (CPDs) es compartido entre atención primaria y atención especializada, sin ninguna distinción, ya que la historia clínica electrónica es única por paciente y las herramientas de historia clínica, pruebas diagnosticas y gestión cada vez son más integradas y compartidas por ambos niveles asistenciales, en aras a la continuidad asistencial, en primaria desde Medora y en especializada desde Jimena.

La inversión en comunicaciones se sigue realizando en función de la disponibilidad de infraestructuras de los operadores de telecomunicaciones en la Comunidad. Con el nuevo concurso de Telecomunicaciones se ampliará el acceso a la red de datos corporativa desde al menos otros 164 consultorios locales, que actualmente tienen problemas de conectividad, además de mejorar la conectividad por fibra óptica de centros de salud y consultorios locales ubicados en localidades con poblaciones elevadas.

Valladolid, 9 de diciembre de 2016.

EL CONSEJERO,  
Fdo.: Antonio M.<sup>a</sup> Sáez Aguado.