



4. IMPULSO Y CONTROL DE LA ACCIÓN DE GOBIERNO

463. Preguntas para respuesta escrita

PE/007622-02 *Contestación de la Junta de Castilla y León a la pregunta para respuesta escrita formulada por el Procurador D. Manuel Mitadiel Martínez, relativa a funcionamiento del sistema informático de Atención Primaria en los Centros de Salud de la Comunidad Autónoma, publicada en el Boletín Oficial de estas Cortes, n.º 353, de 22 de diciembre de 2017.*

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/006472, PE/006709, PE/006716, PE/006717, PE/006734, PE/006915, PE/006916, PE/006917, PE/007017, PE/007035, PE/007037, PE/007039 a PE/007041, PE/007056, PE/007075, PE/007091, PE/007119, PE/007123, PE/007127, PE/007153, PE/007154, PE/007159, PE/007177, PE/007178, PE/007182, PE/007185 a PE/007187, PE/007189, PE/007204, PE/007228, PE/007236, PE/007241, PE/007242, PE/007244, PE/007245, PE/007250, PE/007253, PE/007270, PE/007293 a PE/007302, PE/007305 a PE/007320, PE/007366, PE/007375, PE/007382, PE/007383, PE/007395, PE/007398, PE/007414, PE/007431, PE/007433 a PE/007440, PE/007450, PE/007451, PE/007453, PE/007459, PE/007460, PE/007461, PE/007465 a PE/007468, PE/007475, PE/007538, PE/007539, PE/007606 a PE/007618, PE/007620 a PE/007622, PE/007633, PE/007650 y PE/007665, publicadas en el Boletín Oficial de las Cortes de Castilla y León.

En la sede de las Cortes de Castilla y León, a 1 de febrero de 2018.

LA PRESIDENTA DE LAS CORTES DE CASTILLA Y LEÓN
FDO.: SILVIA CELMENTE MUNICIO

Contestación a la Pregunta Escrita P.E./0907622, formulada por D. Manuel Mitadiel Martínez, Procurador perteneciente al Grupo Parlamentario Ciudadanos de las Cortes de Castilla y León, relativa a los incidentes que han afectado al funcionamiento de Medora en 2017.

El 23 de enero de 2017 tuvimos conocimiento de un error en el programa, que impedía acceder al plan terapéutico de los pacientes de receta electrónica desde el módulo de prescripción, y que impedía asimismo a las farmacias dispensar recetas electrónicas desde el módulo correspondiente. La causa de este problema fue un fallo en uno de los nodos del módulo de receta electrónica que no detectó el equipo balanceador, y que impidió tramitar el 50% de las peticiones. Desde que se detectó el fallo, a las 9:30 horas, hasta que se resolvió, a las 10:12 horas, transcurrieron 42 minutos. Se vieron afectados los médicos que tenían que prescribir recetas electrónicas a sus pacientes, así como las farmacias que durante esos minutos tuviesen que dispensarlas. El impacto de la incidencia puede calificarse como medio, puesto que se registraron 113 llamadas



de queja, y su nivel de gravedad puede calificarse de la misma manera. El error se resolvió sacando del balanceo el nodo de receta electrónica que falló, y posteriormente reiniciando dicho nodo.

El 28 de febrero de 2017 se detectó el mismo error, que afectó igualmente a médicos que tenían que prescribir recetas electrónicas a sus pacientes, así como las farmacias que tuviesen que dispensarlas. En este caso, la causa fue un error humano en la actualización mensual de la base de datos de medicamentos. Desde que se detectó el fallo, a las 13:50 horas, hasta que se resolvió, a las 14:10 horas, transcurrieron 20 minutos. El impacto de la incidencia puede calificarse como bajo, teniendo en cuenta la agilidad en la resolución, y que se registraron 82 llamadas de queja. El error se resolvió actualizando los sistemas.

El 6 de marzo de 2017 tuvimos conocimiento de que desde los centros de salud de las Áreas de Soria, Medina del Campo y Miranda de Ebro no se podía acceder a la aplicación Jimena 3 de sus hospitales de referencia a través del programa Medora. La causa de esta incidencia fue la caducidad de los certificados electrónicos SSL de 128 bits de los servidores de aplicaciones de Jimena 3. El impacto de esta situación puede calificarse como bajo, teniendo en cuenta que se registraron 317 llamadas de queja, y su nivel de gravedad puede calificarse de la misma manera.

El 25 de julio de 2017 se detectaron dos fallos en el programa que afectaron a todos sus usuarios. Inicialmente se advirtió una lentitud inusual en el sistema, y posteriormente el programa no pudo iniciarse desde ningún puesto de trabajo. El primero de estos fallos fue causado por la inclusión de los datos clínicos deportivos en el programa, que produjo un problema en la base de datos porque el software Oracle cambió automáticamente el plan de ejecución de alguna sentencia. El fallo se detectó a las 9:33 horas y se solucionó a las 10:31, cuando un técnico de soporte de Oracle fijó in situ los planes de ejecución de las sentencias que el software había cambiado automáticamente. El segundo de los fallos se detectó a las 11:38 horas, y consistió en una detención por motivos de seguridad de la base de datos, ante el llenado del backup de tablas, consecuencia del error anterior. Esta incidencia se resolvió a las 12:19 horas, cuando un técnico de soporte de Oracle desactivó in situ el backup adicional de tablas activado. El impacto de esta incidencia y su nivel de gravedad pueden calificarse como altos.

El 10 de septiembre de 2017 tuvimos conocimiento de que el acceso al programa era imposible desde todos los puestos de trabajo. La causa de esta imposibilidad fue que la base de datos se detenía automáticamente por seguridad al llenarse el disco "deshacer operaciones". La incidencia se detectó a las 8:54 horas, y tuvo una duración de 68 minutos. Al ser domingo, sólo afectó a los usuarios que prestaban sus servicios en los Puntos de Atención Continuada. El error se solucionó a las 10:02 horas, mediante el ajuste de actuación ante alertas críticas.

El 1 de diciembre de 2017 se detectó una pérdida de servicio del programa, causada por el reinicio de la máquina de BBDD por problemas de firmware/hardware, que afectó a todos los usuarios. La incidencia se produjo a las 13:30 horas y duró 20 minutos produciéndose al final de la mañana y pudiendo los usuarios volver a entrar en el sistema sin saturar el sistema de acceso. El error se solventó a las 13:50 horas, con el reinicio señalado. Además, se planificó el cambio a un nuevo servidor físico para prevenir incidentes futuros.



El 14 de diciembre de 2017 se advirtió un problema de lentitud del programa, que llegó a echar a algunos usuarios de la aplicación, y derivó en la imposibilidad de entrar en ella. La causa de este problema fue que la noche anterior, de 21:00 a 23:00 horas, se llevó a cabo el cambio de servidor base de datos señalado en el párrafo anterior, actuación que fue planificada y notificada con antelación a las Gerencias de Salud de Área y a las Gerencias de Asistencia Sanitaria. Inicialmente, se atribuyeron los problemas a cambios realizados automáticamente por el optimizador de la base de datos Oracle al detectar el cambio de servidor, pero posteriormente se comprobó que el nuevo servidor, a pesar de estar operativo anteriormente, tenía uno de los cuatro conectores de fibra óptica defectuoso, y generaba ruido en situaciones de alta carga, lo que suponía lentitud en el acceso a la información en disco. Con la sincronización masiva de los portátiles con Medora Offline a primera hora, el sistema se saturaba por la lentitud del acceso a disco y cerraba la sesión de muchos usuarios; el sistema se recuperaba entre las 10:00 y las 11:00 al finalizar las sincronizaciones puesto que a partir de las 10:00 no se permite sincronizar más portátiles, pero los usuarios tenían problemas para volver a entrar porque al entrar todos de forma simultánea y con intentos reiterados bloqueaban el sistema de acceso. El sistema de acceso se normalizaba a lo largo de varias horas y por las tardes se pudo trabajar con normalidad aunque algo más lento de lo normal. Una vez determinado el origen real del problema, el lunes 18 de diciembre a las 14:45 se cambió el conector defectuoso con ayuda de los soportes de los fabricantes, sin interrumpir el servicio.

Durante este último año se han tomado numerosas medidas no sólo para la corrección de los problemas, como hemos analizado, sino también para la evolución y mejora continua del sistema y de sus componentes, a todos los niveles, siguiendo las recomendaciones de los principales proveedores, como Microsoft, Oracle, Citrix, Telefónica o Cisco. Podemos destacar de entre esas medidas las siguientes:

- Virtualización de servidores Microsoft de la plataforma Citrix, para usar 53 servidores virtuales más pequeños.
- Dotación de un servidor adicional MS Windows Server 2008 como servidor de aplicaciones MS IIS para dotar de mayor potencia de proceso y disponibilidad a la plataforma ante el incremento de profesionales.
- Instalación de una nueva plataforma de MS Windows y Citrix con la última versión del sistema de acceso, dotado de un sistema de firma con certificados en servidor que se pondrá en producción en cuanto esté certificado.
- Actualización de la plataforma de gestión de proyectos MS Team Foundation Server a la versión 2013.
- Inicio de un proyecto de optimización y modernización con la nueva arquitectura de aplicaciones de Microsoft sobre MS Team Foundation Server 2016, que permitirá integrar el proyecto de plataforma sociosanitaria.
- Instalación de la nueva plataforma de monitorización de Oracle, “Oracle Grid Control”, para los servidores de base de datos de todos los sistemas que integran o a los que se accede desde Medora, es decir los que conforman el Sistema de Historia Clínica Única.
- Instalación de una tercera copia remota en línea de las principales bases de datos de los principales sistemas que integran o a los que se accede desde Medora. Esta tercera copia está disponible en el Centro de Proceso de Datos



corporativo, sito en el Complejo Asistencial de León, con el fin de aumentar la disponibilidad geográfica del Sistema de Historia Clínica.

- Incorporación al citado Sistema de varios módulos clínicos, como cuidados de enfermería, o formularios y documentos, y el sistema de repositorio clínico de datos (CDR). Está pendiente de poner en producción el módulo de vacunas y el nuevo módulo de incapacidad laboral transitoria.
- Realización, a nivel de desarrollo, de trabajos de optimización y mejora de varias herramientas como Guías Asistenciales, Fisioterapia y Medicina Deportiva, así como de mejora en la integración con los sistemas del Sistema Nacional de Salud, tanto para la mejor identificación de los pacientes de otras Comunidades Autónomas como para la puesta en marcha del proyecto de interoperabilidad de receta electrónica.
- Cambio del visor de RX por uno basado en HTML5.
- Paulatina dotación de nuevos ordenadores portátiles para sustituir los más antiguos y lentos. Se está tramitando la adquisición de los últimos 700 portátiles necesarios para acabar de sustituir todos los más antiguos.
- Dotación de ordenadores personales fijos para los puestos de trabajo en los consultorios locales conectados en línea durante 2016 y 2017. En diciembre de 2017 se adjudicó la renovación de 8.000 ordenadores personales.

Los recursos materiales que se destinan al funcionamiento de Medora, como los servidores, recursos de almacenamiento, de interoperabilidad, o las bases de datos, son de alta tecnología, de los fabricantes líderes del mercado, y se mejoran, amplían y renuevan periódicamente para mantenerlos en condiciones óptimas de funcionamiento. Disponen además un servicio de mantenimiento y soporte del fabricante 24 horas, los 7 días de la semana y los 365 días del año.

En cuanto a los recursos humanos hay que señalar que el personal técnico de informática de SACYL, organizado en clusters, como sistemas, bases de datos, integración o comunicaciones, algunos de ellos especializados en los sistemas que usa Medora, y con soporte remoto de los fabricantes, atiende de forma continua el funcionamiento del programa, 24 horas, los 7 días de la semana y los 365 días del año.

Además, también se dispone de un contrato de servicios para el mantenimiento de software y el control de la evolución de aplicaciones propias, entre los que se encuentra el sistema Medora, y más herramientas y módulos de historia clínica electrónica. Este contrato en su lote 2 dispone de un servicio de calidad del software, para control y garantía de calidad de los desarrollos propios antes de ser puestos a disposición del personal de SACYL.

Asimismo, se dispone de un contrato de soporte avanzado y consultoría de productos Microsoft para apoyo al desarrollo de aplicaciones propias sobre plataforma Microsoft.

Valladolid, 18 de enero de 2018.

EL CONSEJERO,

Fdo.: Antonio M.^a Sáez Aguado.