



4. IMPULSO Y CONTROL DE LA ACCIÓN DE GOBIERNO

461. Preguntas para respuesta oral en Comisión

POC/000334-02 *Contestación de la Junta de Castilla y León a la Pregunta con respuesta Oral ante la Comisión de Sanidad, formulada por el Procurador D. Manuel Mitadiel Martínez, relativa a causas de los fallos del programa Medora y actuaciones para impedir que se repitan, publicada en el Boletín Oficial de estas Cortes, n.º 309, de 31 de agosto de 2017, que ha sido evacuada por escrito en virtud del artículo 159.3 del Reglamento de la Cámara.*

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 oral ante comisión, POC/000311, POC/000312, POC/000330, POC/000332, POC/000334, POC/000336, POC/00397, POC/000398, POC/000406, POC/000407 y POC/000408, publicadas en el Boletín Oficial de las Cortes de Castilla y León, que han sido evacuadas por escrito en virtud del artículo 159.3 del Reglamento de la Cámara.

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 CLEMENTE MUNICIO

Contestación escrita a la Pregunta Oral en Comisión P.O.C./0900334, formulada por D. Manuel Mitadiel Martínez, Procurador perteneciente al Grupo Parlamentario Ciudadanos de las Cortes de Castilla y León, relativa a las causas de los fallos del programa Medora y a las medidas para evitarlos en el futuro.

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. 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. 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. 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. La incidencia se resolvió mediante la instalación de nuevos certificados electrónicos SSL.

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 segundo de ellos consistió en una detención por motivos de seguridad de la base de datos, ante el llenado del backup de tablas, consecuencia del error anterior. Un técnico de soporte de Oracle fijó in situ los planes de ejecución de las sentencias que el software había cambiado automáticamente y desactivó in situ el backup adicional de tablas activado.

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". El error se solucionó 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. 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 hacerlo 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, se cambió el conector defectuoso con ayuda de los soportes de los fabricantes, sin interrumpir el servicio.

Medora es una herramienta de historia clínica diseñada por y para los profesionales sanitarios de Castilla y León, y es la única de todas las herramientas empleadas por cualquier Comunidad Autónoma que dispone de una versión offline



para poder ser utilizada por el 100% de los profesionales de Atención Primaria y para poder dar cobertura al 100% de los ciudadanos, cuestión muy importante en Castilla y León teniendo en cuenta el peso del ámbito rural, y hay que destacar que estabilidad del sistema ha mejorado notablemente en estos dos últimos años, dando servicio a más profesionales y con más y mejores herramientas diseñadas por nuestros profesionales sanitarios, y que se sigue trabajando en la seguridad y estabilidad de todos los sistemas como parte de la evolución y mejora continua del sistema.

En este sentido, se han realizado las principales recomendaciones derivadas del informe situación elaborado por las empresas de soporte Oracle y Microsoft, y se está trabajando en la actualización de la plataforma de acceso Microsoft/Citrix, así como en la nueva arquitectura MS.NET, con el fin de mejorar la experiencia de usuario, facilitando la integración de la plataforma sociosanitaria y reduciendo la dependencia del acceso a las herramientas de historia clínica única a través del núcleo de Medora. En la contestación a la P.E./0907622, presentada por el mismo Grupo Parlamentario, se detallan estas actuaciones, de las que existe un seguimiento regular con las empresas implicadas.

Valladolid, 19 de enero de 2018.

EL CONSEJERO,
Fdo.: Antonio M.^a Sáez Aguado.