

LA CALLE DE CÓRDOBA

“Diraya no ha beneficiado a los médicos, les ha dado más trabajo”

Fallos en el ‘sistema’ del SAS

Antonio Higuera
a.higuera@lacalledecordoba.com

Médicos y personal de enfermería y administración denuncian de que las continuas incidencias de Diraya ralentizan las citas previas y las consultas médicas y originan habitualmente pérdidas de información en los historiales



Demora en las consultas, pérdida de datos de los historiales clínicos de los pacientes, problemas para concertar cita previa... Esta es la pesadilla diaria que se vive en cualquiera de los 79 centros de Atención Primaria del Servicio Andaluz de Salud en Córdoba, donde la lentitud y desconexiones del programa informático Diraya continúan entorpeciendo la labor de los profesionales sanitarios y menoscabando la calidad asistencial que se presta a miles de usuarios.

Aunque este sistema fue concebido otrora por la Junta de Andalucía como un proyecto que revolucionaría la atención sanitaria a nivel mundial, la mayoría de los facultativos continúan maldiciendo esta herramienta al término de su jornada, cansados de ver cómo se colapsan sus consultas por culpa de problemas técnicos.

La novedad de Diraya consiste en crear una inmensa base de datos con los historiales clínicos de cada paciente, los cuales son accesibles desde cualquier punto geográfico de la región para todos los profesionales sanitarios que asisten a un mismo paciente a lo largo de su vida. A pesar de que la Administración autonómica ha invertido más de 60 millones de euros en esta iniciativa, la valoración de los profesionales sobre este servicio sigue siendo bastante contradictoria.

Y es que, a pesar de haber sido laureado con el ‘Premio Nacional de Informática y Salud de 2006’ y obtenido el reconocimiento de la comunidad científica en la ‘I Conferencia Internacional sobre Tecnología de la Información en el Mundo de la Salud’ celebrada en Ginebra, Diraya también tiene el dudoso honor de haber motivado numerosas protestas de los facultativos en toda Andalucía y haber acumulado una pila de denuncias ante la Fiscalía de Córdoba por su pésimo funcionamiento.

Demora en la atención

Pasar consulta con Diraya es una labor que requiere una buena dosis de paciencia. “Todas las mañanas ocurre algo. Cuando no va muy lento, se producen desconexiones del servidor y todo esto siempre redundará en que los médicos demoremus las consultas aproximadamente una hora al día,” reconoce Rosa María Montero, vocal de Atención Primaria del Colegio Oficial de Médicos de Córdoba.

La digitalización del SAS obliga a los médicos a introducir en el ordenador todos los datos de las pruebas diagnósticas, exploraciones, tratamientos y recetas que componen el historial clínico del paciente, una serie de pasos que en muchas ocasiones se tornan interminables y tienen que repetirse varias veces debido a los problemas técnicos que acarrea Diraya desde su entrada en funcionamiento. Precisamente por este motivo, en opinión de CSI-CSIF, “actualmente este sistema no reporta ningún beneficio ni a médicos ni a los usuarios, sino que lo que está acarreado es más trabajo,” apunta María Dolores Ferrer, presidenta del área de Salud del sindicato.

Si cada galeno atiende al día a más de medio centenar de pacientes, con un tiempo medio de consulta que oscila en torno a los cinco minutos, es evidente que los retrasos suelen estar asegurados cuando Diraya pierde fluidez. Es entonces cuando los médicos no tienen más remedio que “dejar de ir a desayunar para poder recuperar el tiempo

perdido delante del ordenador" y no obviar ninguna consulta, explica un facultativo de la capital.

La opinión generalizada de los médicos es unánime. Lejos de redundar en mejores prestaciones para el usuario, lo que ocurre en la práctica es que "el médico pierde concentración con respecto al paciente debido al tiempo de consulta que consumen los fallos del programa," afirma José Manuel Poyato, secretario provincial de Sanidad de CCOO.

Pérdida de datos

La ralentización de las consultas digitales está dando lugar a que muchos médicos opten habitualmente por no introducir los datos de sus pacientes en el registro de Diraya para así ganar tiempo de consulta cuando el sistema "se atranca," apuntan fuentes consultadas por este semanario. Es decir, todo lo contrario de la buena práctica necesaria para que el sistema sea eficaz, puesto que su principal aportación ha sido la creación de un ingente archivo digital de historiales clínicos.

Otras veces son las desconexiones de larga duración las que obligan a los médicos a continuar pasando consulta y a apuntar los datos del historial en un simple folio, ya que los formularios de historias clínicas en papel ya no se emplean en el SAS. Para que esta información tan valiosa no se pierda, "tenemos que volcar los datos del paciente en nuestro tiempo libre o cuando estamos de guardia, aunque cuando se desconecta el servidor de Diraya es muy normal que se pierda información," reconoce la vocal de Atención Primaria del Colegio de Médicos.

Cuando se produce un 'apagón' en el sistema, las citas previas son otro de los servicios que se ven afectados en primera instancia. Las opciones entonces son dos: "damos las citas en papel o tienen que suspenderse durante algunas horas," reconoce un administrativo de uno de los centros de Atención Primaria de la provincia.

En poblaciones como Fuente Palmera o Posadas, donde recientemente se ha implantado esta herramienta, también se han producido incidencias notables con las bases de datos. "Los pediatras no pueden trabajar actualmente con el sistema porque la base de datos aún no reconoce a los usuarios," advierten desde el Sindicato Médico de Córdoba (Simec). Un problema que aún no han sido capaces de solucionar desde la central de Diraya en Sevilla y que perjudica principalmente a los usuarios del SAS.

La dirección del SAS en Córdoba trata de quitar hierro al asunto y asegura que "los últimos incidentes se deben a la migración de datos de los dos ordenadores centrales a la nueva granja de servidores," aclara Luciano Barrios, responsable del Distrito Centro de Córdoba, quien prevé que cuando finalice este proceso "aumentará la velocidad y eficacia de Diraya." Y es que los grandes apagones suceden cuando alguna de estas dos plataformas se colapsa, lo que deja fuera de servicio a gran parte de los centros del SAS de la región.

Problemas con los servidores

La base de datos de Diraya engloba aproximadamente ocho millones de historiales clínicos, a pesar de que la implantación de este sistema aún no ha llegado al cien por cien de los centros del SAS. Cada dato que se introduce es recepcionado por dos grandes servidores, que a su vez se ocupan de duplicar la información para salvaguardarla de posibles fallos del sistema. Indra y Oracle, dos de las empresas líderes en aplicaciones de nuevas tecnologías de la información, han sido las encargadas de disponer el soporte informático que está provocando tantos quebraderos de cabeza.

Para mantener este ingente registro, el proyecto cuenta con más de 500 nódulos con una capacidad equiparable a la de más de 10.000 PC's. Pero estas prestaciones resultan a todas luces insuficientes, sobre todo a juzgar por la calidad que actualmente presta el servicio a profesionales y usuarios de la sanidad pública andaluza. En opinión de CCOO, los continuos fallos de Diraya se deben a que "la intranet corporativa es demasiado pequeña para la cantidad de datos que se manejan a diario," sostiene Poyato.

Lamentablemente, aunque todos los centros que cuentan con esta herramienta tienen asignados a un equipo de informáticos al que pueden solicitar ayuda cuando se producen problemas técnicos de envergadura, la capacidad de acción de estos profesionales normalmente es limitada debido a que los fallos suelen detectarse en los ordenadores centrales de Sevilla.