

sociedad

navarra

sociedad@noticiasdenavarra.com



Edificio del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea en la plaza de la Paz. FOTO: PATXI CASCANTE

Los médicos reclaman amparo judicial ante la "catástrofe" informática en Osasunbidea

FALLOS DE ACCESO A LA HISTORIA CLÍNICA ELEVAN EL RIESGO DE ERROR EN PACIENTES Y DEMORAN CONSULTAS

El SMN revela que el colapso afecta a toda la Administración por mala previsión y falta de presupuesto para reforzar el sistema

M. GONZÁLEZ

PAMPLONA. Colapso de ordenadores durante horas, aplicaciones que se cuelgan, ralentización de los programas, pacientes atendidos sin poder consultar información relevante sobre su salud... Estos problemas en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea para acceder y trabajar con la historia clínica, único medio de registro y acceso a los datos clínicos de los enfermos, y otras aplicaciones informáticas han obligado al Sindicato Médico de Navarra (SMN) a demandar amparo judicial y a recurrir al Defensor del Pueblo ante la posibilidad de que los fallos descritos deriven en errores de diagnóstico o de tratamiento para los pacientes.

La organización profesional ha presentado escritos de queja ante ambas instituciones en los que exponen la situación y las posibles consecuencias para los facultativos y los enfermos, que pueden ser víctimas de estos errores y sufren demoras de hasta dos horas para ser atendidos en la consulta cuando la respuesta de la historia clínica se ralentiza, lo que conlleva que algunas jornadas finalicen importantes retrasos.

Los fallos constatados por los médicos en las aplicaciones informáticas de Osasunbidea, especialmente en la historia clínica, afectan de forma discontinua tanto a la actividad de consultas en Atención Primaria y Especializada como en quirófanos, unidades especiales como las UCI y, en general, a cualquier unidad asistencial donde se utilice la historia clínica. "Estamos sufriendo problemas graves de retrasos, bloqueo de ordenadores, pacientes que son atendidos sin poder acceder a antecedentes o exploraciones complementarias, etc", recoge una nota del sindicato fechada el 8 de marzo bajo el epígrafe *La catástrofe de la Historia Clínica Informatizada*, que tiene continuidad en otra, fechada el 3 de abril, donde se informa de la puesta en conocimiento de la autoridad judicial y del Defensor del Pueblo de las incidencias informáticas.

Desde hace más de 12 años, la información clínica de los pacientes atendidos en el SNS-O -expone la queja del SMN- se archiva en un programa informático denominado Historia Clínica Informatizada o HCI. Aunque inicialmente se mantenía

un doble registro de la información, en papel y soporte informático, en la actualidad el soporte informático es el único medio de registro y acceso a los datos clínicos de los enfermos. La HCI -argumenta el SMN- ha ido adquiriendo volumen e importancia, con nuevas prestaciones y nuevas herramientas, hasta el punto de que los facultativos dependen absolutamente de ella para todas las fases de registro, diagnóstico y tratamiento de los enfermos. Estos problemas informáticos, según destacan las notas difundidas entre los facultativos, tienen importantes consecuencias tanto en los pacientes como en los propios profesionales. "Supone enlentecer el trabajo, empeorarlo al

no disponer de información precisa y a tiempo, y al no poder anotar adecuadamente los hallazgos clínicos en tiempo y forma", critica.

"Hoy por hoy es un problema serio. Todos los datos de los pacientes están en la historia clínica. Esta era una herramienta fantástica, hasta ahora. Desde septiembre del año pasado ha empezado a colgarse, va lenta, no permite acceder a los datos del paciente", explica Alberto Pérez, del SMN y cirujano pediátrico, para datar el inicio de las incidencias.

A raíz de estos fallos, el SMN inició reclamaciones a todos los niveles para exigir la normalización del servicio. "Una cosa es que nos reduzcan el sueldo, que no nos paguen a tiem-

po, que nos ninguneen a la hora de tomar decisiones organizativas y otra cosa es que no pongan ni los medios para trabajar", censura el sindicato en una de sus notas, en las que sostiene que la gestión de la Administración sanitaria navarra "está deteriorando la calidad de la asistencia", de ahí que llame a los profesionales a adoptar una actitud "más beligerante y denunciar sin tapujos las deficiencias", tanto por sus condiciones laborales como por responsabilidad profesional.

La nota del sindicato del día 8 incluye unas fotografías en las que se puede apreciar una maraña de cables en unas estancias que se describen como recintos donde se almacena material electrónico de conexiones. "La dejadez y el desorden hasta el caos es palpable. ¡Hasta hay aparatos sostenidos por envases de spray! Y de eso depende la eficiencia de nuestro trabajo...", añade.

Una de las notas del SMN hace referencia a un e-mail del Centro de Atención a Usuarios (CAU) "confesando" las deficiencias que afectaban a las aplicaciones informáticas de la mayoría de los servicios asistenciales del SNS-O. "Unos días hay más problemas que otros y, según la hora que sea, los retrasos son mayores o menores. Hacia las 8.30 accedemos todos y es un desastre, pero por la tarde va más ágil. Además, la antigüedad del ordenador, algunos con 13 años, también influye en su rendimiento", señala Pérez.

La Administración sanitaria, un frontón

El Sindicato Médico critica el cambio en la actitud del departamento de Salud, al que censura su falta de capacidad de diálogo, lo que le hace temer que sus reclamaciones sobre las incidencias informáticas caigan en saco roto. "En esto, como en casi todo lo que sucede ahora, laboratorios, cocinas, el nuevo paso de cebr a la entrada del hospital, donde tarde o temprano atropellarán a alguien, llegaremos a un punto sin salida. La Administración es un frontón. Hace cuatro años teníamos interlocutores muchísimo más abiertos, con más capacidad de negociación, que cambiaban cosas", asegura Alberto Pérez, del SMN. "Ahora no hay ninguna disposición, pero ni siquiera en los elementos más nimios. En enero reclamamos que se rotularan los pisos en una escalera porque los que la utilizan ignoran en cuál se encuentran. La semana pasada alguien con un rotulador indeleble tuvo que poner los pisos. Es una chapuza, pero como no se se hace nada. Da sensación de no van ceder a los sindicatos por instrucciones superiores. Se acabó el diálogo. La negociación es una sensación de bloqueo y con la historia clínica sucede igual, pero por lo menos de esta forma los pacientes saben cómo están las cosas", dice. ▶M.G.



El 8 de marzo el SMN solicitó sin éxito a la dirección del Complejo Hospitalario de Navarra (CHN) una instrucción en la que se indicase cómo proceder cuando se produzca un fallo informático, además de una reducción de la carga laboral para que los profesionales puedan enfrentarse a las demoras generadas por el sistema. Sus delegados de prevención también denunciaron la situación en la reunión del Comité de Prevención de Riesgos Laborales e instaron a que el SNS-O elabore e instrumente protocolos de actuación en caso de surgir estas deficiencias.

Por su gravedad, el SMN puso también en conocimiento de la autoridad judicial, en concreto de la juez deca-

no, Mari Paz Benito, y del Defensor del Pueblo, Javier Enériz, "la catástrofe de las aplicaciones informáticas que la Administración obliga a usar", "los problemas que generan estas herramientas y el peligro que pueden derivar para los enfermos en determinadas situaciones". La organización sindical registró el pasado 14 de marzo en ambas instituciones los escritos rubricados por Pérez en representación del sindicato.

En las quejas, el representante del SMN expone que el rendimiento de la historia clínica ha ido empeorando en los últimos 6-8 meses. "Al entrecimiento global de la aplicación se suman fallos y suspensiones del servicio ocasionales, que duran minu-

LOS DATOS

SITUACIONES DE RIESGO POR FALLOS EN LA HISTORIA CLÍNICA QUE EL SMN EXPUSO AL JUZGADO

● **Cuidados Intensivos.** El caso de un médico de cuidados intensivos que depende de un análisis de sangre, de una radiografía o de otra prueba para tomar una decisión crítica sobre el tratamiento de un enfermo a su cargo.

● **Cirugía.** El cirujano que debe consultar los antecedentes (alergias, intolerancias medicamentosas...) o simplemente el lado de la hernia que presenta un enfermo que está a punto de intervenir.

● **Urgencias.** El médico de Urgencias que debe administrar medicación urgente a un paciente inconsciente y desconoce si es alérgico a ella o no...

LA CIFRA

18

● **Escritos.** El Sindicato Médico ha registrado 18 escritos para diferentes directores de servicios de la Administración sanitaria y solo han sido contestados dos.

LAS FRASES

"Que por estos fallos se produzca una situación que comprometa la vida del paciente resulta difícil, pero posible"

"Es como si para operar me dan un cuchillo; corta, pero dame un bisturí. Pues dame un sistema informático ágil"

ALBERTO PÉREZ
Sindicato Médico de Navarra

tos u horas y que se suceden sin previo aviso". El facultativo narra en el escrito que tanto él como otros muchos profesionales se han puesto en contacto con los responsables del sistema informático para avisar de fallos o demoras. "La contestación rutinaria es que ya son conscientes del problema, que lo están estudiando, que tengamos paciencia..."

El escrito recoge que la dirección del Complejo Hospitalario de Navarra, en la reunión del 8 de marzo con la Comisión de Personal, informó verbalmente "de que existía un único servidor del Gobierno de Navarra que no tenía ya la suficiente capacidad para hacer funcionar con agilidad las distintas herramientas informáticas y no había previsión inmediata de solución". "Tras recibir muchas quejas de compañeros y de un deterioro cada vez más patente -precisa Pérez-, preguntamos por las razones a la dirección del CHN y su respuesta fue que se había hecho una mala previsión de la capacidad del servidor del Gobierno foral y que la dirección era usuaria de este sistema y, por tanto, también víctima de las incidencias, como ejemplo pusieron que sufren retrasos para cerrar las nóminas".

DESBORDADA Según expone el cirujano, la dirección informó de que no hay presupuesto para mejorar la capacidad del servidor que abastece todos las aplicaciones informáticas del Gobierno foral. "No hay dinero para poner un servidor nuevo o ampliar el existente. Esa es la contestación y asunto resuelto", reprochó. "La capacidad está desbordada y los problemas de la sanidad son una parte, pero otros departamentos también los sufren, aunque las consecuencias para estos no son comparables con las que tiene una demora para encontrar una analítica, descargar una radiografía o ver los datos de un paciente", argumenta.

La queja registrada en el juzgado decano alerta, en este sentido, de que la HCI se ha convertido en una herramienta más del tratamiento de los enfermos, al igual que un bisturí o

un aparato de rayos y "dada la dependencia absoluta que tenemos de ella -expone-, su mal funcionamiento podría derivar en demoras en la decisión clínica, información incompleta u otros problemas en las rutinas asistenciales y por ello en perjuicio para el enfermo que en algún caso pudiera derivar en lesiones".

Como ejemplo, el representante del SMN comenta el caso de un médico de cuidados intensivos que depende de un análisis de sangre, de una radiografía o de otra prueba para tomar una decisión crítica sobre el tratamiento de un enfermo a su cargo. O el de un cirujano que debe consultar los antecedentes, alergias, intolerancias medicamentosas..., o el lado de la hernia de un enfermo que está a punto de intervenir, o un médico de urgencias que debe administrar una medicación urgente a un paciente inconsciente y desconoce si es alérgico a ella o no...

Con estos argumentos, el SMN solicita al juzgado que comprenda "la gravedad del problema" y lo tenga en cuenta tanto por si en un futuro próximo se presentan demandas de usuarios contra facultativos que pudieran ser atribuibles a los problemas expuestos como para que inicie las gestiones necesarias para exigir al Gobierno de Navarra la solución urgente de esta deficiencia.

Asimismo, pide al juzgado que indique ante quién y en qué forma sería oportuno elevar lo expuesto para intentar corregir las carencias de las herramientas informáticas del SNS-O y limitar la responsabilidad del personal facultativo. El juzgado, no obstante, informó al SMN de la imposibilidad de tramitar judicialmente el escrito bajo la fórmula de queja.

"La Administración sanitaria no es consciente de que la historia clínica es una herramienta básica. Es como si a mí me dieran cuchillos chuleteros para operar a los niños. El cuchillo corta, te puedes apañar, pero dame un bisturí, que es lo que toca para abrir al paciente. Con esto sucede igual, dame un sistema informático con aplicaciones que tengan una mínima agilidad", reclama.