

Las TIC como instrumento de garantía de efectividad de derechos sanitarios

XXIV Jornad@s de Coordinación
de Defensores del Pueblo
Sevilla, 20 de octubre de 2009

Jesús Huerta Almendro
Secretario General
Servicio Andaluz de Salud

“La sanidad electrónica es la revolución más importante en el campo de la salud desde el advenimiento de la medicina moderna, las vacunas e incluso las medidas sanitarias tales como la higiene y el agua potable” (Silber, 2003).

“The Information Renaissance is, in my opinion, at least as important as the development of the stethoscope or the discovery of antibiotics. These advances were also not without their detractors” (Glyn Hayes, President of the British Computer Society's Health Informatics Forum)

“Health informatics is more about understanding people and new models of care than about technology” (Wyatt and Sullivan)

Estas tecnologías básicamente nos proporcionan **información**, herramientas para su **proceso** y canales de **comunicación**.

INFORMACIÓN

Almacenamiento ordenado de grandes cantidades de información



HISTORIA DE SALUD DEL CIUDADANO

Una historia única de cada ciudadano con toda la información, a lo largo de su vida .

HERRAMIENTAS PARA PROCESAMIENTO

Instrumentos para todo tipo de proceso de datos.



HERRAMIENTAS DISEÑADAS PARA LA ASISTENCIA

Herramientas para atención clínica.

Instrumentos para el flujo de pacientes.

Facilitar tareas complejas, automatizar las repetidas.

COMUNICACIÓN

Canales de comunicación inmediata.



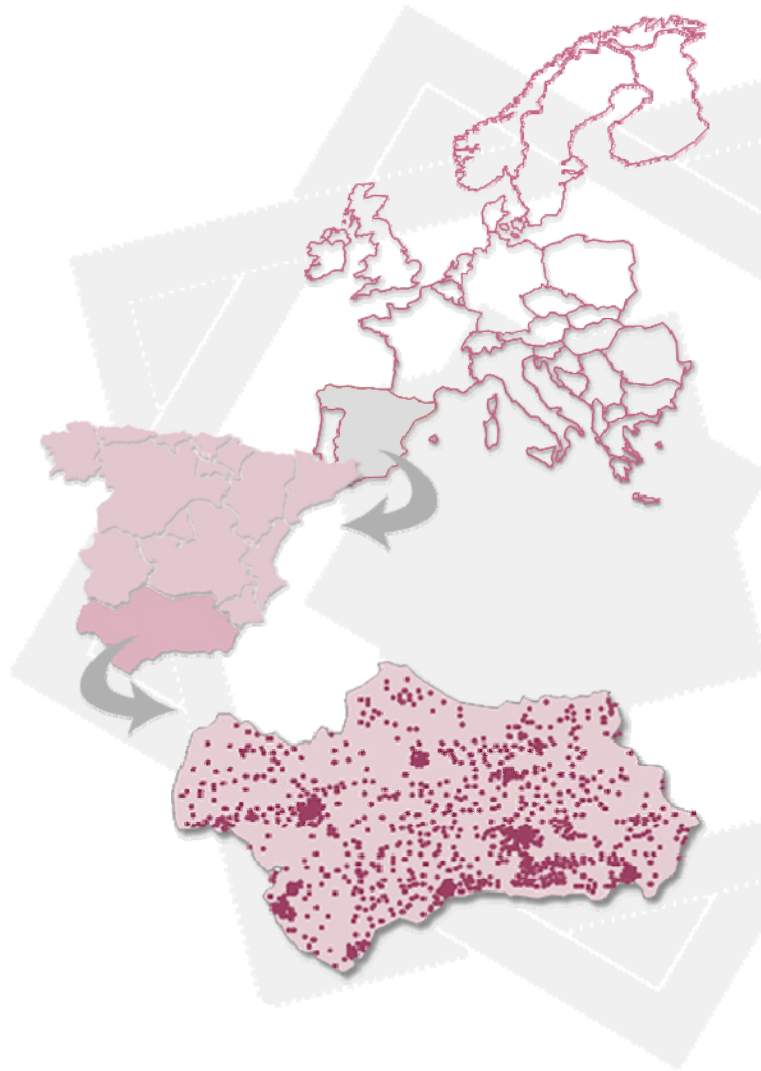
HISTORIA DE SALUD COMPARTIDA

Accesible para todos los profesionales que atienden a un ciudadano y para él mismo.

Disponible siempre que sea necesario para prestarle un servicio, en cualquier centro sanitario y en cualquier dispositivo.

Diraya es la **historia de salud electrónica** de **Andalucía** y ha sido desarrollada e implantada en los centros sanitarios del Sistema Sanitario Público.

El sistema cuenta con el **reconocimiento internacional** por las mejoras que supone en la asistencia que se presta a los ciudadanos.





Diraya: TIC al servicio de la organización

El sistema **Diraya** responde al marco de **estrategias de la Consejería de Salud** de Andalucía, para afrontar retos de la asistencia comunes a todos los sistemas sanitarios:

- Eliminar “Listas de espera”
- Accesibilidad de los ciudadanos
- Eliminación de ineficiencias
- Continuidad de los cuidados
- Seguridad clínica
- Teleasistencia: Facilitar a los ciudadanos el acceso a un criterio profesional y experto sin necesidad de desplazarse hasta su centro de salud.

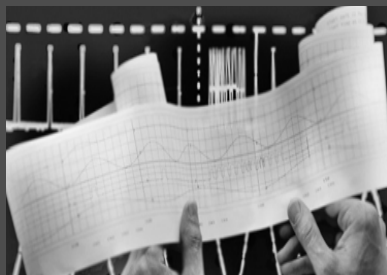
Responde igualmente a las disposiciones legales sobre la **seguridad de la información** clínica y los **derechos** de los ciudadanos,

- Custodia, acceso, protección de la información
- Garantías sobre tiempo de atención
- Derecho a tener una historia de salud única
- Asignación y elección de médico y centro
- Accesibilidad, continuidad y seguridad

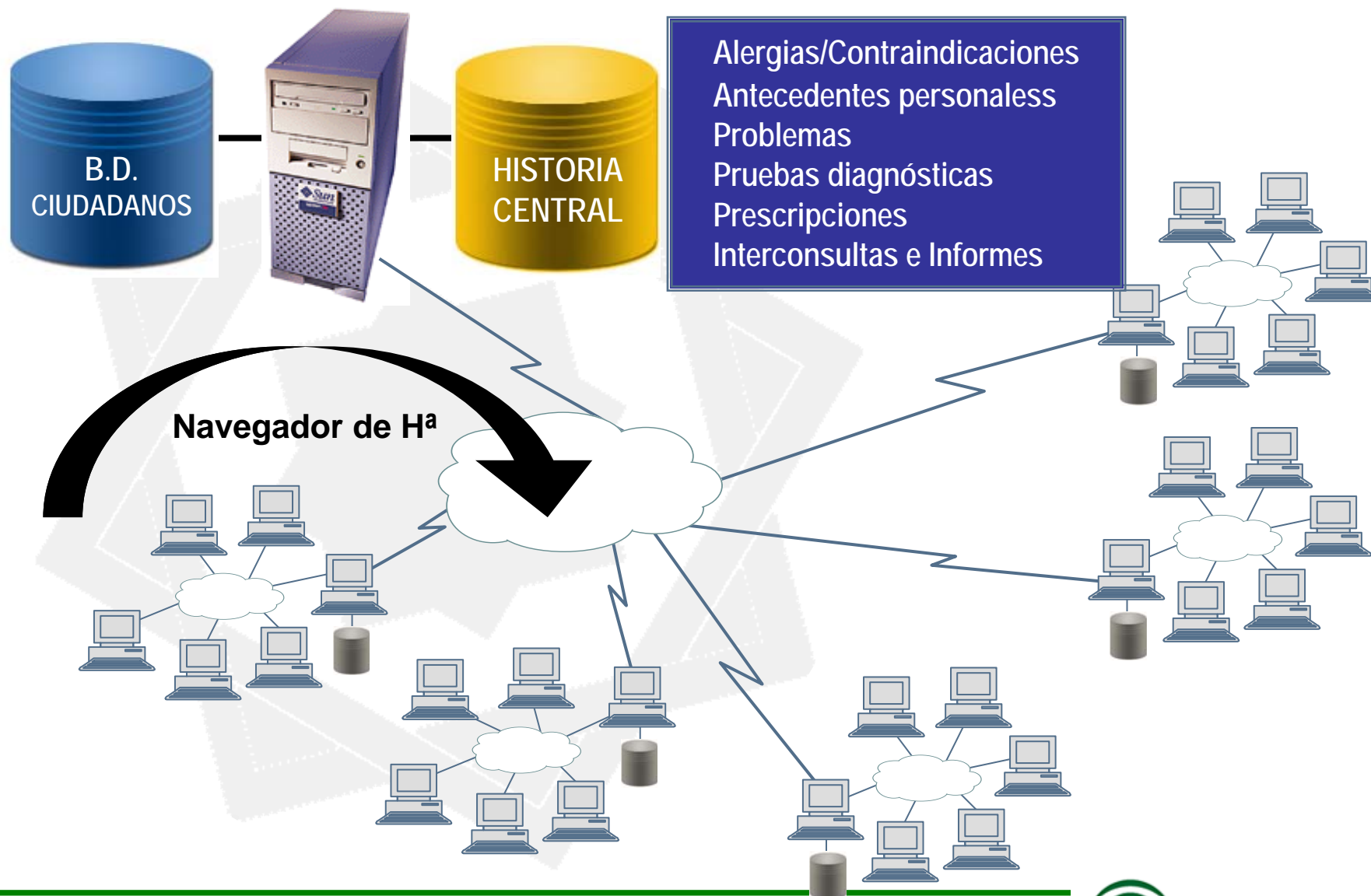
...y a las **demandas** de la población:

- Rapidez en la respuesta
- Uso de internet
- Comodidad para el acceso y la obtención de información

Integrar toda la información de salud del ciudadano



Historia de salud
única

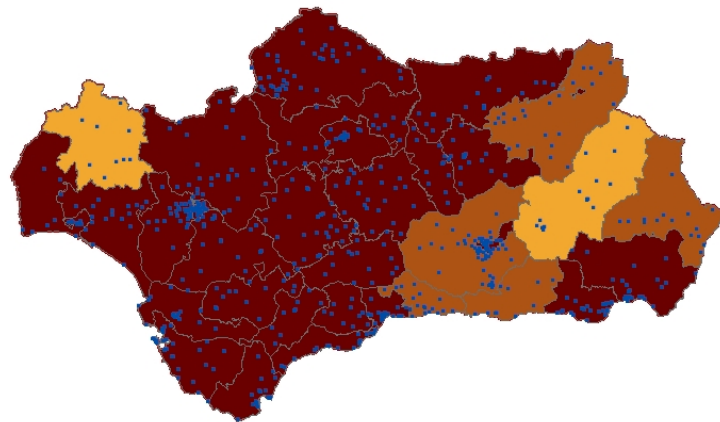
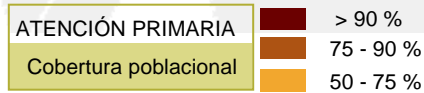




El **94,7%** de la población andaluza es atendida en centros con Diraya.

Más de **7,2 millones** de personas tienen datos clínicos en su historia única.

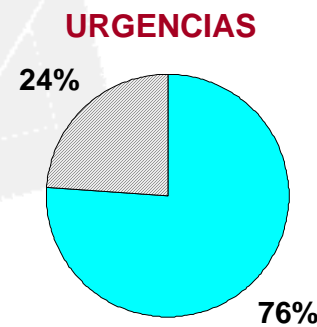
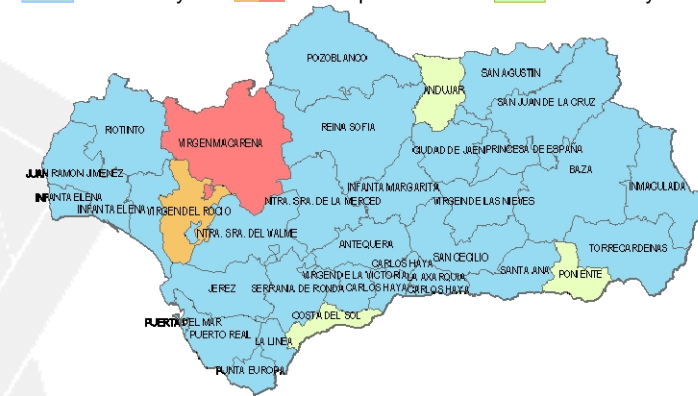
Mensualmente se registran más de **3 millones** de hojas de consulta en atención primaria



Diraya dispone de dos módulos específicos para el trabajo en **atención especializada: urgencias y consultas externas.**

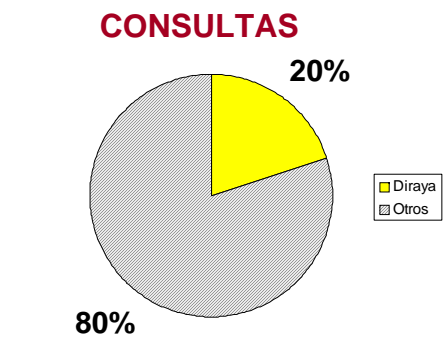
En este momento se están utilizando en **26** de las **31** áreas hospitalarias públicas que atienden a toda la población andaluza y se está implantando su uso en otras dos. Mensualmente se registran más de **200.000** episodios de urgencias y **70.000** de consultas

Con Diraya En implantación Sin Diraya



Urgencias: Episodios registrados en Diraya

Diraya
Otros




Consultas de especialistas: Episodios registrados en Diraya

Diraya
Otros

+ SEGURIDAD



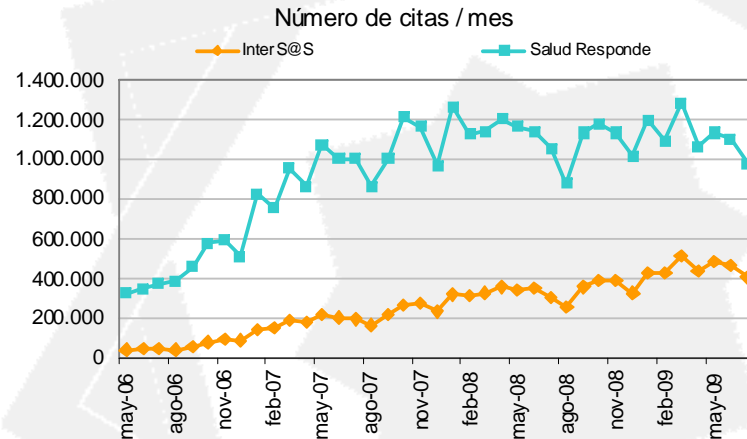
+ CALIDAD

- 
- 1 La información clínica de cada ciudadano está ordenada y disponible
 - 2 Los profesionales nuevos o distintos que le atienden disponen de los datos
 - 3 Se evita la repetición de pruebas (por pérdida y/o problemas de acceso a los resultados).
 - 4 Se evitan errores gracias a alertas (ej. alergias) y herramientas de ayuda (cuestionarios, plantillas para atención por procesos)
 - 5 La historia está protegida (gestión de accesos, trazabilidad, consentimiento, integridad de los datos)



Distribución general.

Diraya gestionó en 2008 más de **95 millones de citas**, que se tradujeron en 87.436.931 citas efectivas. La gran mayoría de las citas son para atención primaria.

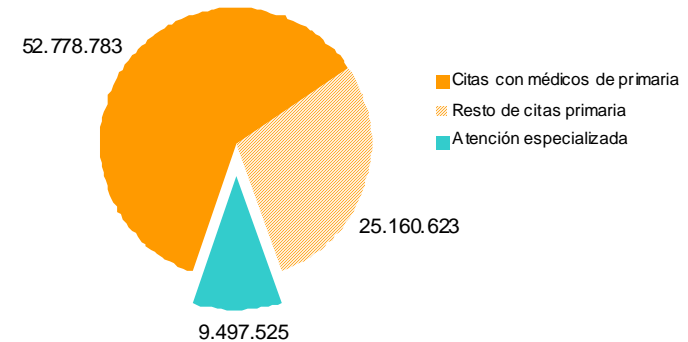


Citas de consultas externas y pruebas funcionales.

En total se producen unas **900.000** citas mensuales para consultas externas, el **89%** del total a través de Diraya. La cita se obtiene en el **momento** de la indicación.

Asimismo cada mes Diraya asigna **33.000** citas para pruebas funcionales, que representan el **64%** del total.

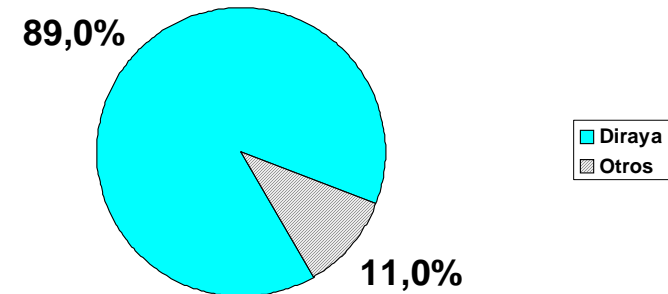
Número de citas en 2008



Citas no presenciales (Atención Primaria).

Teléfono
Internet
SMS

De enero a julio de 2009 se han asignado telemáticamente más de **11 millones** de citas con médicos de primaria, (**34,6%**).



- 1 | Accesibilidad a la red sanitaria
- 2 | Combinación de citas
- 3 | Negociación de la cita
- 4 | Transparencia de la oferta
- 5 | Gestión de garantías

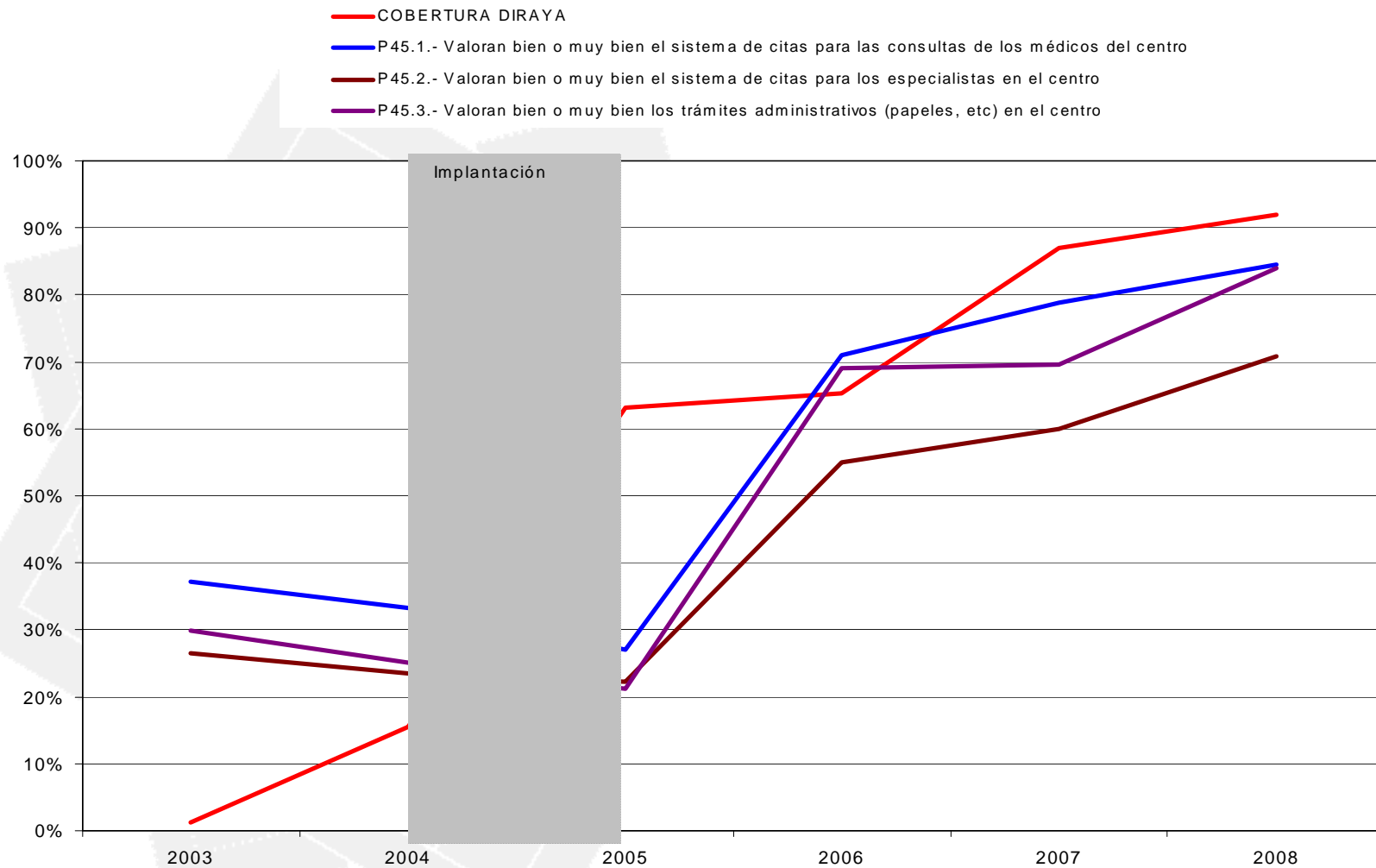
+ TRANQUILIDAD

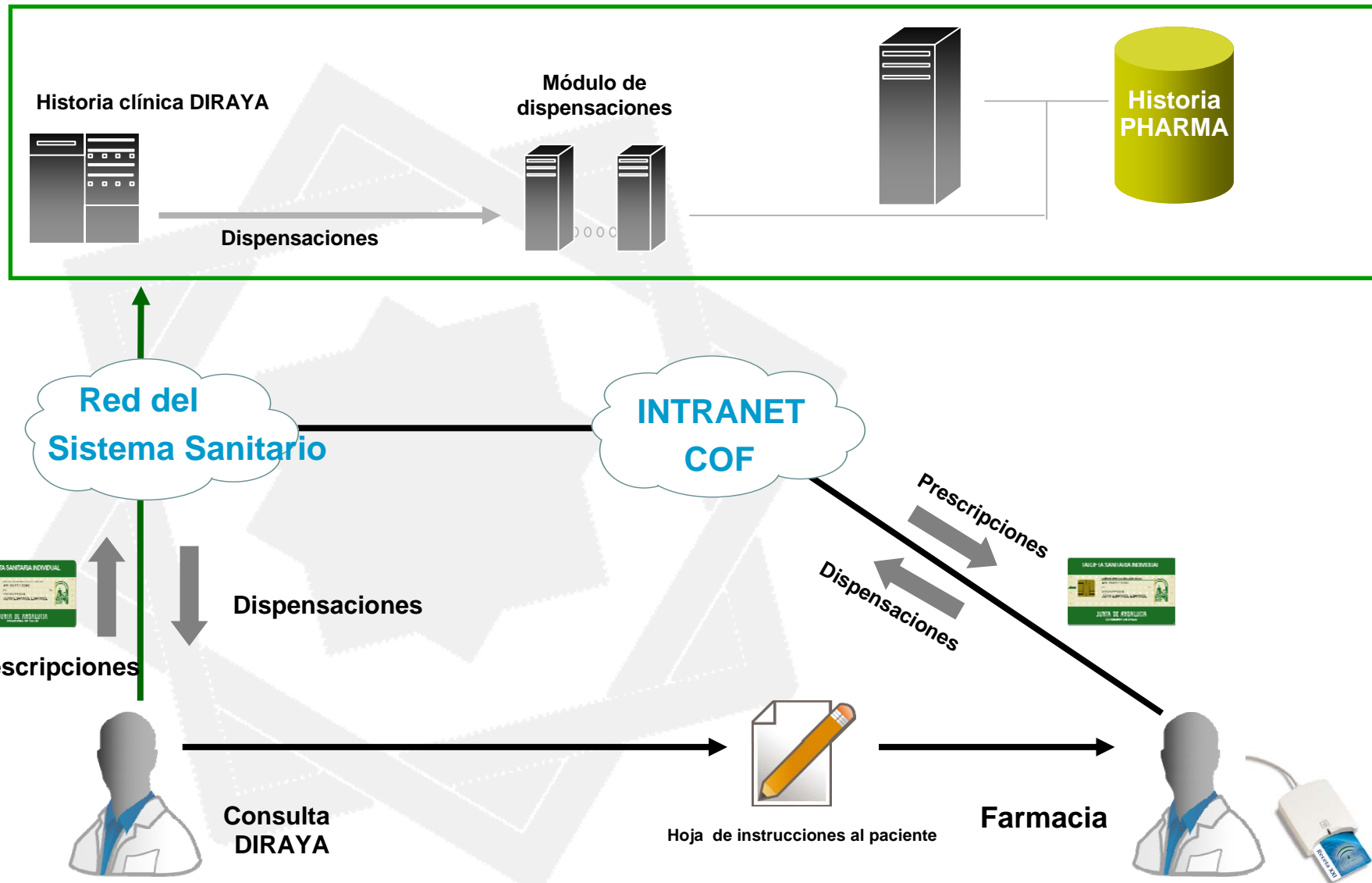
+ COMODIDAD



- Atención primaria
- Consultas externas
- Pruebas diagnósticas

15/09/2004	16/09/2004	18/09/2004
X	J	C
17:00 PPC	17:00 PPC	17:00
17:30 PPC	17:30 PPC	17:30
18:00 PPC	18:00 PPC	18:00
18:30 PPC	18:30 PPC	18:30
19:00 PPC	19:00 PPC	19:00
19:30 PPC	19:30 PPC	19:30





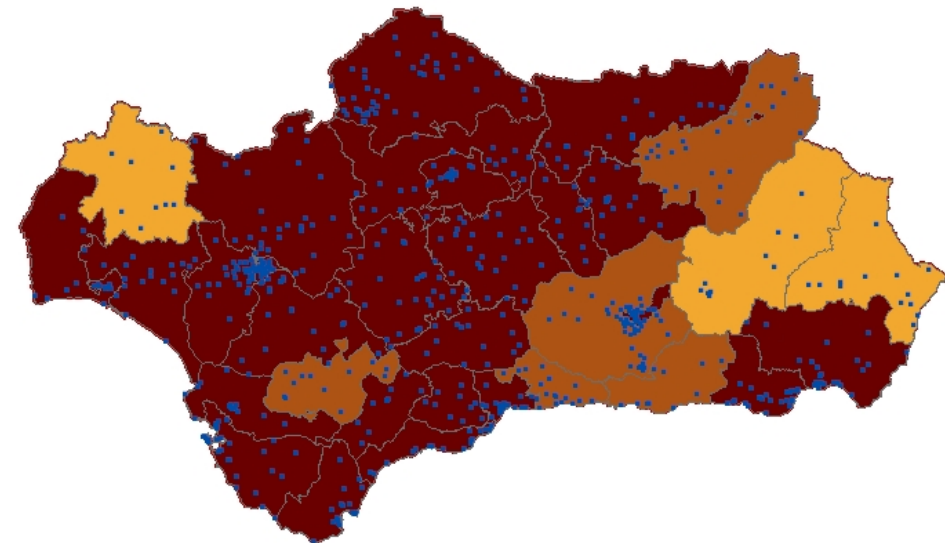
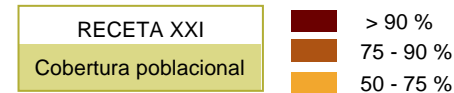
Receta XXI: 2003-2009

Disponible en **711** centros de atención primaria que atienden a **7.486.742** residentes (el 94,2% de la población).

3.547 farmacias (el 99% del total) pueden dispensar los medicamentos utilizando el sistema.

2.829.449 pacientes distintos atendidos

Se han realizado **168 millones** de dispensaciones (**55,9%** del total)



+ SEGURIDAD

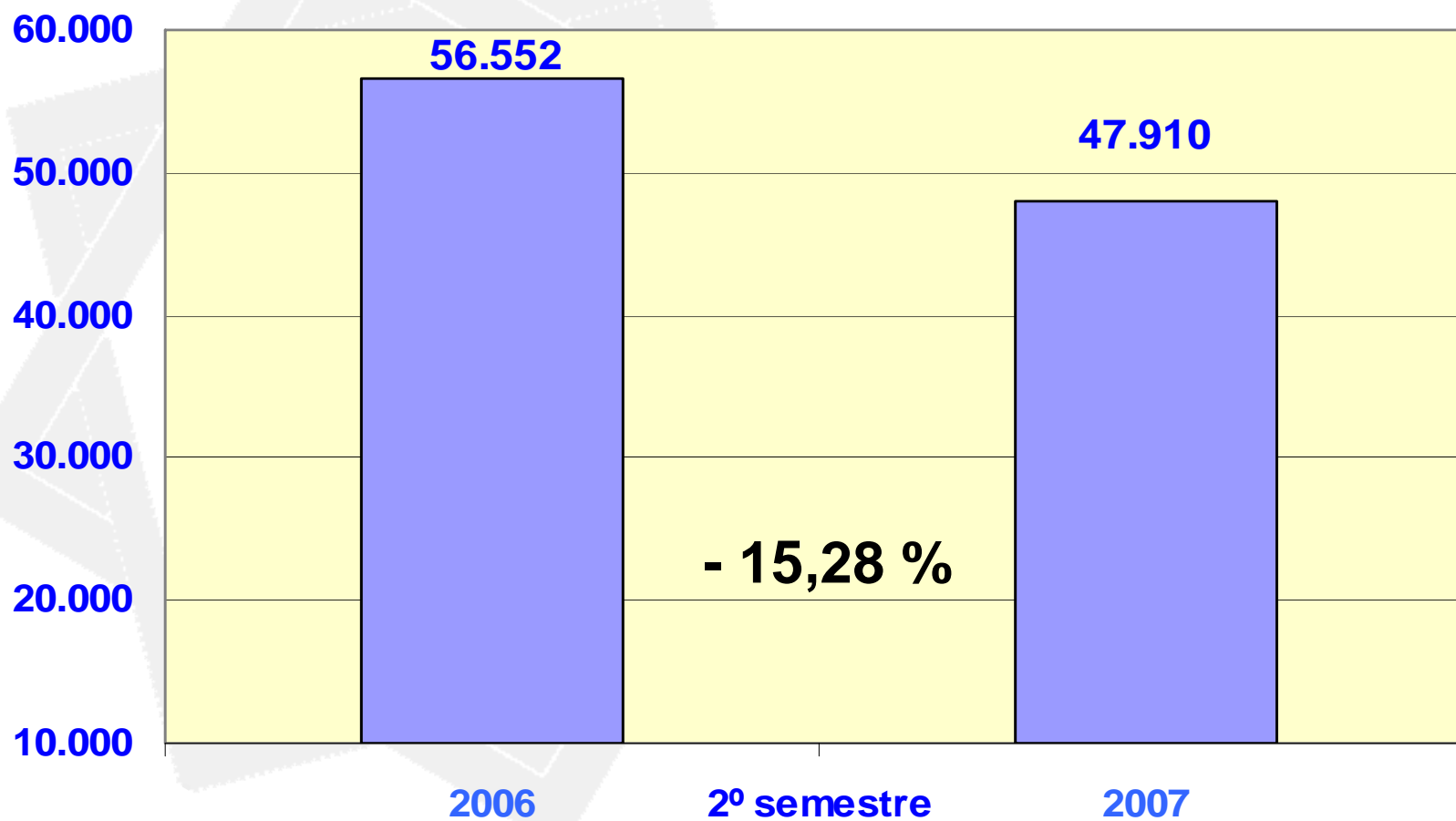
+ COMODIDAD

+TIEMPO PARA LA CONSULTA MÉDICA

- 1 | Mejora la calidad de la prescripción y la dispensación.
- 2 | Se evitan desplamientos innecesarios sólo para renovar medicación (la prescripción dura hasta 1 año)
- 3 | Permite que el farmacéutico anule cautelarmente una prescripción (tras identificar error o observar efectos adversos en el paciente)
- 4 | Permite que el médico observe el cumplimiento del paciente (se sabe si ha retirado los medicamentos de la farmacia)
- 5 | Permite que el médico disponga de más tiempo de atención
- 6 | Facilita que la prestación farmacéutica sea la que corresponde al usuario

Pacientes con la primera prescripción por RXXI en enero 2007

Número de citas



	Ago 2003	Sep 2003	Nov 2003	
	Cita Previa Atención Primaria Segunda Opinión Médica	Libre elección de hospital Información Sanitaria Información Tarjeta sanitaria Información programa de Salud Bucodental	Enfermería Comunitaria de Enlace	Mar 2004 Voluntad Vital Anticipada
Feb 2009	Servicio Traducción Lingüística			Jun 2004 Plan prevención por Ola de Calor
Nov 2008	Ampliación Salud Andalucía 24 horas - Diabetes			Jul 2004 Seguimiento Altas Hospitalarias
Sep 2008	Gestión Cita Previa y Recordatorio de determinadas Citas			Oct 2004 Teléfono SIDA Vacuna Gripe
				Abr 2005 Información SMS Teléfono del tabaco Decreto de garantías
Jul 2007	Nov 2006	Nov 2005	Oct 2005	May 2005
Quitline Tabaco	Salud Andalucía 24 horas	Bolsa SAS	Información Gripe Aviar	AETSA



Customer relationship management



Diraya

SaludResponde

Total de Solicitudes de Servicio por Tipo de Servicio

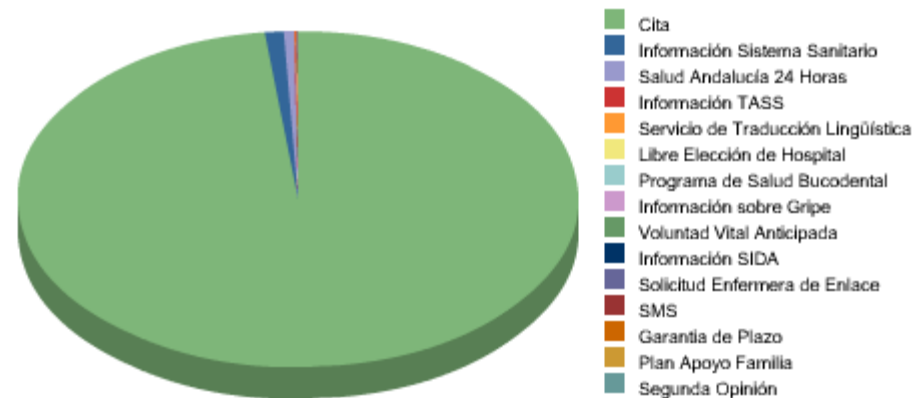


Actividad día: 28 de septiembre de 2009



Servicio	Nº	%
Cita	112.125	98,1%
Información Sistema Sanitario	1.241	1,1%
Salud Andalucía 24 Horas	678	0,6%
Información TASS	73	0,1%
Servicio de Traducción Lingüística	56	0,0%
Libre Elección de Hospital	34	0,0%
Programa de Salud Bucodental	21	0,0%
Información sobre Gripe	20	0,0%
Voluntad Vital Anticipada	15	0,0%
Información SIDA	14	0,0%
Solicitud Enfermera de Enlace	23	0,0%
SMS	5	0,0%
Garantía de Plazo	3	0,0%
Plan Apoyo Familia	2	0,0%
Segunda Opinión	1	0,0%
Total general	114.311	100,0%

Total solicitudes





Servicio Andaluz de Salud
 CONSEJERÍA DE SALUD

Acceso a servicios personales (¿Por qué identificarse?):
 Mediante Certificado Digital Introduciendo datos personales

INTERS@S
 Tarjeta Sanitaria
 Consulta de datos personales
 Cita para el médico
 Elección de Médico
 Cambio de datos de contacto
 Desplazamiento temporal a otro municipio
Lista de Espera Quirúrgica
 Segunda Opinión Médica
 Registro de Voluntades Vitales Anticipadas
 Formularios Disponibles
 Sugerecias
 e-Administración
 Qué es InterS@S
 Certificado Digital
 Seguridad y Acceso
 Preguntas Frecuentes
 Accesibilidad del sitio

Oficina Virtual del Sistema Sanitario Público de Andalucía
Oficina Virtual

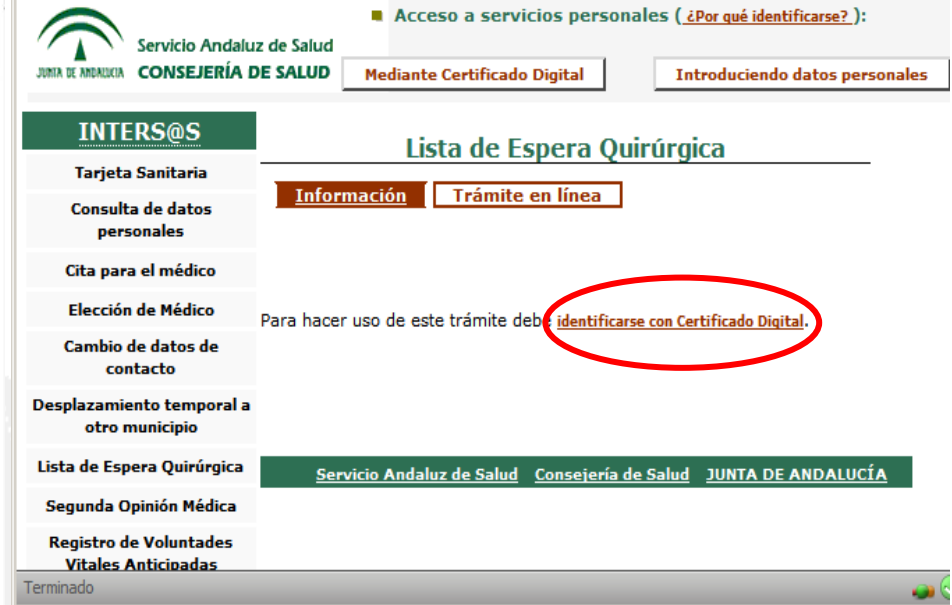
Noticias

- Si usted tiene prevista una intervención que esté sujeta a garantía de tiempo de respuesta (Decreto 209/2001 de 18 de septiembre), InterS@S le ofrece desde el 27/11/2008 la posibilidad de consultar su inscripción en la **Lista de Espera Quirúrgica**.
- Desde el 17/10/2007 los ciudadanos andaluces pueden **solicitar cita por SMS**. Para obtener información de los servicios pueden enviar el texto "CITASAS INFO" al número 600 123 400. La cita se pide enviando al mismo teléfono el texto "CITASAS", seguido de un espacio y el número de la tarjeta sanitaria.
- Desde el 30/03/2007 InterS@S permite obtener **cita para inscribir la Voluntad Vital Anticipada**.
- Desde el 10/06/2006 InterS@S ofrece el nuevo formulario de **Solicitud de Tarjeta Sanitaria de Andalucía**.

[Fecha última actualización: 27/11/2008]

W3C WAI-A WCAG 1.0 W3C XHTML 1.0 W3C CSS

Servicio Andaluz de Salud Consejería de Salud JUNTA DE ANDALUCÍA



Servicio Andaluz de Salud
 CONSEJERÍA DE SALUD

Acceso a servicios personales (¿Por qué identificarse?):
 Mediante Certificado Digital Introduciendo datos personales

INTERS@S
Lista de Espera Quirúrgica

Tarjeta Sanitaria
 Consulta de datos personales **Información** **Trámite en línea**
 Cita para el médico
 Elección de Médico Para hacer uso de este trámite debe **identificarse con Certificado Digital**.
 Cambio de datos de contacto
 Desplazamiento temporal a otro municipio
Lista de Espera Quirúrgica Servicio Andaluz de Salud Consejería de Salud JUNTA DE ANDALUCÍA
 Segunda Opinión Médica
 Registro de Voluntades Vitales Anticipadas

Terminado

Inscripción: 1850914
Intervención quirúrgica pendiente: ENFERMEDADES DEL TIMPANO

» **Datos inscripción**

Hospital de inscripción: A.H. VIRGEN DE LA VICTORIA

Hospital donde se prevé la intervención: CLINICA DE LA ENCARNACIÓN

Fecha de inscripción: 23/04/2009

Días transcurridos de tiempo de garantía: 70

El tiempo de respuesta garantizado del procedimiento es de 180 días

Desde el pasado 15 de septiembre las enfermeras pueden indicar determinados medicamentos ⁽¹⁾ a través de **Diraya** en los centros sanitarios públicos andaluces.

Las **enfermeras** de 'Salud Responde' pueden indicar mediante RECETA XXI y de forma **telemática** medicamentos aliviar los síntomas gripales (paracetamol o ibuprofeno) que se pueden **retirar directamente de la farmacia**. La indicación enfermera se incorporará a la historia del paciente.

(1) Medicamentos enmarcados en el decreto de indicación enfermera de 21 de julio)



Oficina del Portavoz del Gobierno

En portada

Oficina del Portavoz

Consejo de Gobierno

Lista de Distribución

C

Gobierno Andaluz

Justicia y Administración

Economía, Empleo y Empresas

Innovación e Investigación

Infraestructuras

Sociedad y Salud

Educación y Universidades

Naturaleza y Agua

Cultura, Ocio y Deporte

Tecnología y Comunicación

Atención telefónica

Las enfermeras de 'Salud Responde' podrán indicar fármacos telemáticamente para paliar síntomas gripales

María Jesús Montero presenta la nueva medida, que facilitará a los ciudadanos el acceso a un criterio profesional sin tener que desplazarse a un centro sanitario

23/09/2009

Las enfermeras de 'Salud Responde' podrán indicar fármacos de manera telemática para aliviar los síntomas gripales en aquellos casos de pacientes con síntomas leves. Así lo ha anunciado la consejera de Salud, María Jesús Montero, durante la presentación de la campaña de vacunación contra la gripe estacional, que comienza en Andalucía el lunes 28 de septiembre.

La puesta en marcha de esta medida, que se enmarca dentro del nuevo desarrollo competencial de los profesionales de enfermería y es exclusiva para la campaña de gripe 2009-2010, tiene por objeto facilitar a los ciudadanos el acceso a un criterio profesional y experto sin necesidad de desplazarse hasta su centro de salud.

De hecho, con una simple llamada de teléfono al



La consejera de Salud, María Jesús Montero, junto a la secretaria general de Salud Pública, Josefa Ruiz.

Campaña de vacunación contra la gripe estacional 2009-2010

DERECHOS

SERVICIOS

DEMANDAS

- 1 | En Andalucía las TIC están absolutamente implantadas en los dispositivos sanitarios
- 2 | **Las TIC nos han permitido afrontar con éxito problemas comunes a los servicios públicos de salud, históricamente enquistados.** (En nuestra experiencia no hubiera sido posible sin estas tecnologías).
 - Asegurar la continuidad de la atención cuando los pacientes usan diferentes dispositivos asistenciales
 - Gestionar las citas y los tiempos de espera
 - Eliminar ineficiencias y repeticiones en la obtención de información.
 - Facilitar cita con el médico de familia 24x7 y la cita con el especialista en el momento de la indicación
 - ... etc
- 3 | **Las TIC plantean también nuevos retos y nuevas posibilidades** (y la población demanda que los servicios sean ahora servicios TIC)
- 4 | **No hay vuelta atrás, cuando se introducen las TIC.** Los profesionales y los usuarios consideran un «derecho adquirido» el uso de TIC y se hace imposible abordar la complejidad creciente utilizando soportes de papel o incluso historias clínicas electrónicas locales.)

De impedir el acceso ...

...a cuidar la información





Diraya

Gracias por su atención.

Jesús Huerta Almendo
Secretario General
Servicio Andaluz de Salud



Servicio Andaluz de Salud
CONSEJERÍA DE SALUD