



CITA PREVIA POR INTERNET EN EL SERVICIO GALEGO DE SAÚDE

Enrique Paseiro Pardal

1. MOTIVACIÓN DEL PROYECTO:

El Servicio Galego de Saúde (SERGAS) tradicionalmente ha sido uno de los pioneros, dentro del ámbito sanitario español, en la introducción de las nuevas tecnologías de la información, tanto en el trabajo asistencial y administrativo como en la prestación de servicios a los ciudadanos.

El objetivo principal es la construcción de sistemas de información integrados, seguros y enfocados al servicio tanto a los profesionales como a los ciudadanos.

Dentro de esta línea de trabajo, ha sido el primer servicio de salud en ofrecer a los ciudadanos la posibilidad de solicitar cita previa para el médico de atención primaria a través de internet. Mediante este servicio se les facilita a los ciudadanos el acceso a la solicitud de prestación médica en cualquier momento y desde cualquier punto, siempre que dispongan de una conexión a internet.

Se pueden beneficiar de este servicio todos aquellos ciudadanos que tienen su médico de atención primaria en un centro de salud ya informatizado (en estos momentos, más del 80% de la población). El servicio es accesible desde el portal corporativo del Servicio Galego de Saúde (www.sergas.es), y de un modo sencilllo e intuitivo, mediante pasos guiados, posibilita la realización de la solicitud. Asimismo, se pueden consultar las citas existentes para un ciudadano e incluso anularlas.

El servicio se encuentra disponible desde el mes de noviembre de 2001.



2. EVOLUCIÓN HISTÓRICA:

Desde el año 1992, en los centros de Atención Primaria gallegos se trabajaba con un sistema informático denominado SICAP (en entorno Unix), cuya funcionalidad consistía en la mecanización de los procesos básicos (administrativos y cita previa) que se desarrollaban en un Centro de Salud. Hasta el año 1995 se instaló esta solución en un total de 15 Centros de Salud.

A partir de 1996 se inició un nuevo proyecto de informatización de los Centros de Salud, mediante la implantación de una solución desarrollada en arquitectura Cliente / Servidor, con Clientes desarrollados en Clarion y Base de Datos Informix sobre servidores NT instalados en los Centros de Salud.

Posteriormente, durante el año 2000, se comenzó a implantar una solución desarrollada utilizando la tecnología ASP, trabajando contra una base de datos Informix sobre plataforma HP-UX.

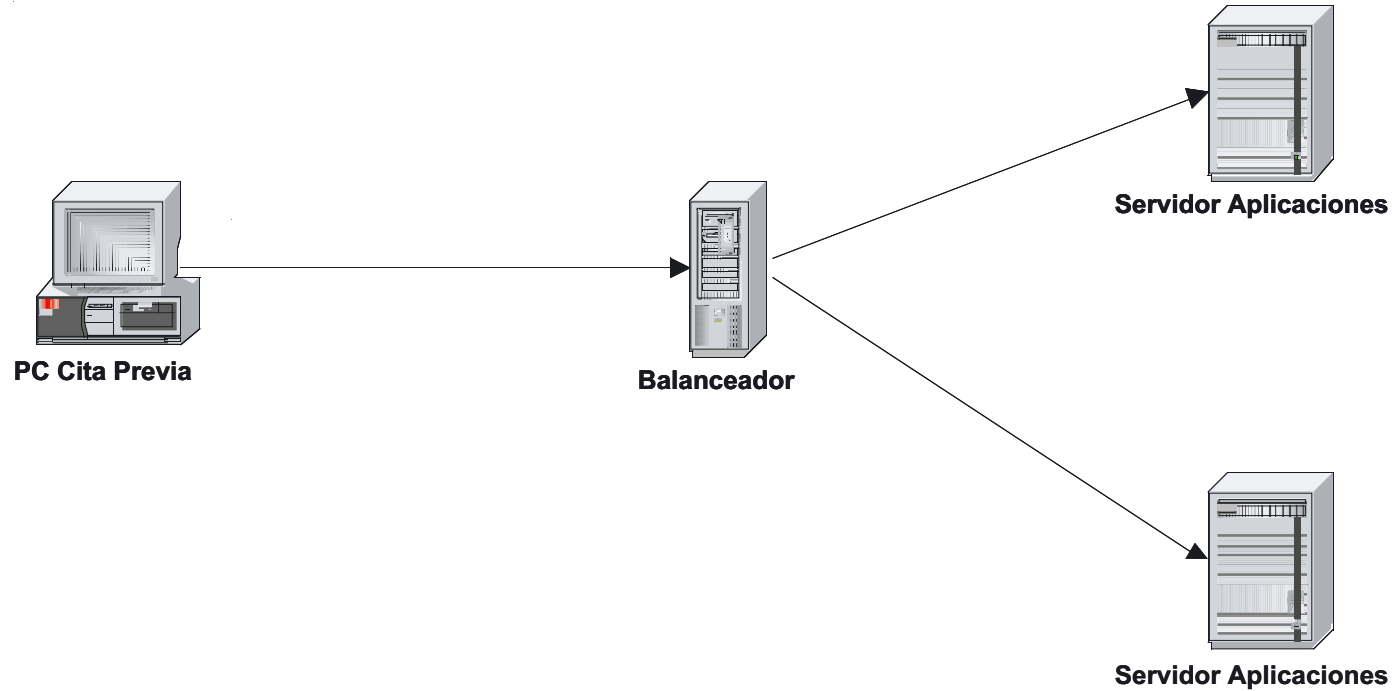
Finalmente, durante el año 2002 se está implantando una nueva solución denominada SIG@P.

3. SOLUCIÓN TÉCNICA ADOPTADA

3.1. Sistema de Información Base

La aplicación SIG@P es una aplicación en 3 capas y 2 sistemas operativos. Dicha aplicación se ha construido sobre un servidor de aplicaciones en arquitectura Windows 2000, trabajando con bases de datos Informix en sistemas HP-UX. Debido al elevado número de usuarios que hace uso de la aplicación y al ser una aplicación de atención al ciudadano con una gran actividad la criticidad de la misma es muy elevada, por lo que en el diseño de la plataforma hardware sobre la que trabaja el sistema de base se ha buscado garantizar la redundancia de elementos con el fin de tener completamente asegurada la alta disponibilidad en aplicación y la alta disponibilidad en bases de datos, evitando así problemas ante la existencia de cualquier posible fallo.





3.1.1. Servidores de aplicación

Existen dos servidores de aplicación que en modo de funcionamiento normal funcionan con reparto de carga, dirigido en función de la IP del cliente a uno u otro servidor

Evidentemente, todos los elementos son redundantes a fin de garantizar la anunciada tolerancia ante fallos.

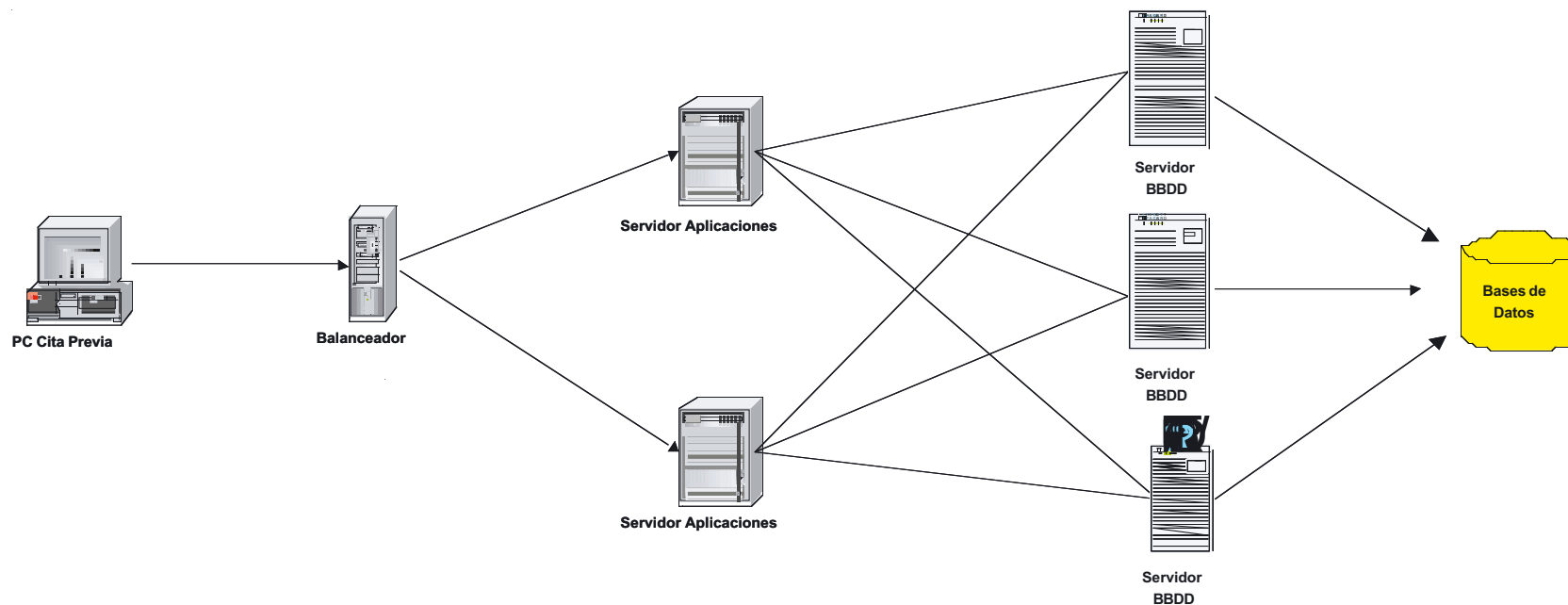
3.1.2. Servidor de Bases de Datos

Los servidores de bases de datos están también instalados en alta disponibilidad, con redundancia ante fallos. Los servidores funcionan sobre sistema operativo UNÍS, están configurados mediante IP virtual, permitiendo que en caso de caída ó intervención otro servidor actúe en su lugar.



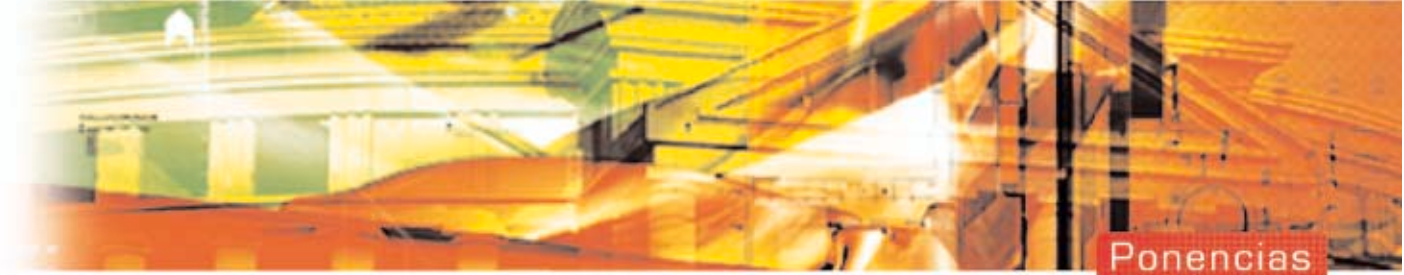
3.1.3. Arquitectura Lógica de los Sistemas

El esquema de la arquitectura lógica resultante es el siguiente:



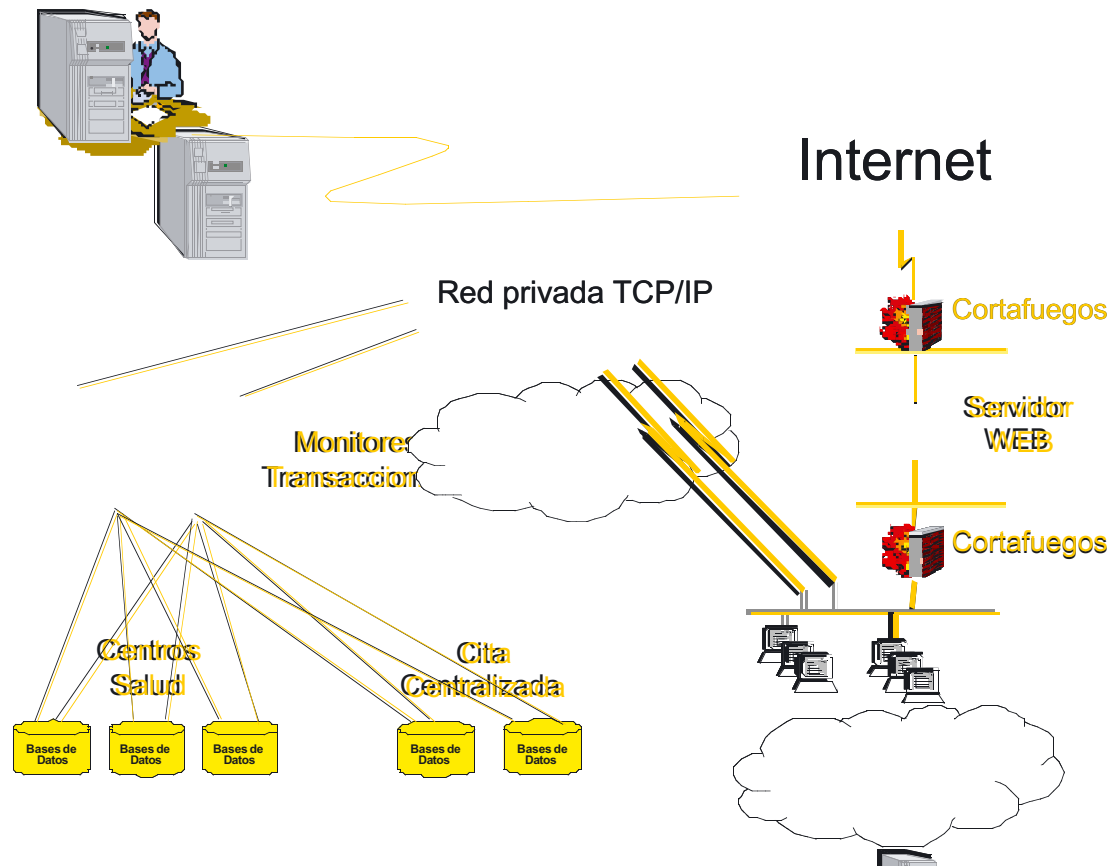
Todas las conexiones se realizan a través de la propia red corporativa del SERGAS, existe incluso redundancia en la primera capa, pudiendo accederse como camino alternativo a través de la Intranet corporativa del SERGAS.

Con ello se garantiza que el servicio no esté degradado en caso de fallo, con lo que se consigue un servicio sin interrupciones, con una capacidad de almacenamiento satisfactoria.



3.2. Arquitectura de conexión a Internet.

De cara a permitir la conexión al sistema desde internet se ha adoptado una conexión segura a través de un sistema de cortafuegos y detector de intrusiones.





4. FUNCIONALIDAD CUBIERTA

Una vez garantizada la seguridad en la conexión se realiza de una forma segura es cuando se permite al usuario acceder al sistema de cara a gestionar los datos de la cita con su médico de Atención Primaria.

El acceso se realiza a través del portal corporativo del Servicio Galego de Saúde (www.sergas.es). Este portal ha sido creado con una clara vocación de servicio al ciudadano, siendo tanto un punto de información de salud como con un punto desde el que los ciudadanos puedan desarrollar todo tipo de trámites administrativos relacionados con la actividad asistencial.

Se incluye también en el portal información relativa a procesos de contratación (se pueden descargar los pliegos de condiciones, estando previsto que en breve plazo se puedan realizar los procesos de contratación completos), oposiciones (convocatorias y seguimiento de los procesos de selección de personal).

También se incluye en el portal información para profesionales, con lo que se configura como un auténtico punto de información de salud con vocación global.

Desde el portal tenemos el link a la solicitud de Cita a través de Internet:

Portal corporativo
del SERGAS





Desde aquí, y utilizando la información contenida en la tarjeta sanitaria, se va realizando, paso a paso y de una forma sencilla intuitiva, la solicitud de cita previa

5. OBJETIVOS CUBIERTOS

Con esto se ha conseguido mejorar la relación con el ciudadano ofreciendo un servicio administrativo básico, como es la solicitud de cita con el médico de atención primaria, evitando demoras ó esperas innecesarias hasta conseguir contactar con el Centro de Salud.

Además, se ha optado por un interfaz amigable y sencillo de usar, para permitir la accesibilidad a todos los usuarios. Para conseguirlo se ha realizado un esfuerzo de simplificación desde los procesos administrativos originales a una interfaz fácilmente comprensible por cualquier tipo de usuario.



Ayuntamiento de A Coruña

