

# OPTIMIZACION DEL SERVICIO MEDICO EN UNA INTRANET CORPORATIVA

Eduardo RUÉ PLAZA

María Mercedes LOZANO QUIRCE

## Consideraciones previas.

Comentar las características de una Intranet corporativa, estaría fuera de una comunicación de estas características, si bien si es conveniente dar una serie de pinceladas, que nos lleven a comprender porque el Servicio Médico debería ser un servicio a incluir dentro de un entorno de tales características.

Existen muchas y variadas definiciones de Intranet, así que la que a continuación se indica no sirve más que a título de ejemplo, así sería "la aplicación de los estándares de Internet dentro de un ámbito cerrado y controlado, con el objetivo de mejorar la productividad de los usuarios y reducir los costes de implantación".

De acuerdo a esa premisa, los beneficios genéricos que se obtienen al incorporar el Servicio Médico a la Intranet, serían los mismos que para cualquier otra aplicación, algunos de los cuales se detallan a continuación:

- Capacidad de trabajar bajo cualquier plataforma y para integrar a todos los usuarios, sea personal del servicio médico o el resto de usuarios de la Entidad
- Facilidad de actualización, evitando la problemática de la distribución de software que ocurre con las aplicaciones cliente/servidor tradicionales, tales como el SILMED
- Se presenta información de diversas fuentes (Bases de Datos, documentos realizados con procesador de texto)

e incluso aplicaciones multimedia (de gran utilidad en el entorno médico)

- Se aporta seguridad a la información, propia del entorno Intranet así como adaptada a las circunstancias de la información presentada, recordemos las características especiales de los datos médicos que se recogen en la LOPD
- Se reducen los costes de impresión y tiempo de distribución de diversa información, tal como envío de citaciones, publicidad de anuncios, generación de listados informativos, etc.
- Genera independencia del personal técnico en la creación de contenidos.
- Algunos de los procedimientos propios del departamento, en este caso concreto el Servicio Médico, serán más rápidos gracias a un acceso a la información más ágil.
- La flexibilidad, facilidad de uso y de acceso permite mayor movilidad del personal del Servicio Médico, evitando la dependencia de una aplicación monopuesto (así el uso de portátiles con un "navegador" como única aplicación cliente)
- Volviendo a la disminución de costes, destaca el ahorro en los procedimientos de aprendizaje del personal de los servicios médicos de nuevos servicios, o de acceso a información de interés (legislación, protocolos, etc). Todo ello proporciona personal mejor preparado y más especializado
- Al aumentar el acceso a más fuentes de información, y mejorar la distribución de datos y el intercambio de experiencias entre el personal de los Servicios Médicos, se proporciona una mayor rapidez y mejor

calidad en la información necesaria para la toma de decisiones

En los apartados siguientes se comentarán con detalle las características propias del Servicio Médico, su actual situación (con una aplicación cliente/servidor en marcha SILMED) así como las funcionalidades propuestas para su incorporación en la Intranet corporativa.

Al margen de estos elementos concretos, las funciones principales que debe tener el Servicio Médico en la Intranet serían:

- Difusión de información: publicar datos públicos, anuncios, legislación vigente, horario de atención a pacientes, etc
- Control de acceso: gestión de los datos médicos de acuerdo a una serie de perfiles de usuario siguiendo la normativa establecida en la LOPD (Ley Orgánica de Protección de Datos)
- Búsquedas: procedimiento para proporcionar información relacionada con un término, situación o acción propia del entorno del Servicio Médico
- Correo electrónico: entre personas o grupos, permitiendo la notificación de citaciones, compartición de conocimientos, etc
- Administración de la gestión del contenido, aplicaciones para su creación y actualización.

### **Situación actual del Servicio Médico**

La Aplicación de los Servicios Médicos por la que las Entidades Gestoras de la Seguridad Social vienen apostando durante los últimos años, es la aplicación SILMED (Sistema de información médica laboral), gracias a ella se realiza

el control y la vigilancia de la salud de los trabajadores que la Ley de Prevención de Riesgos Laborales exige (31/1995 de 8 de noviembre), actualmente se encuentra implantado en todos los Centros del Instituto Nacional de la Seguridad Social, en las sedes Centrales del Instituto Social de la Marina, del Instituto de Migraciones y Servicios Sociales y del Centro de la Gerencia de Informática de la Seguridad Social, asimismo en un corto plazo de tiempo se instalará en todos los centros pertenecientes a la Tesorería de la Seguridad Social.

La Aplicación SILMED automatiza el manejo de la información generada en el quehacer médico laboral diario siendo a la vez una potente herramienta informática que facilita la tarea de gestión de estos Servicios. Asimismo proporciona una optimización del manejo de grandes volúmenes de información, y así ayudar al análisis global de los datos almacenados, tarea fundamental para realizar estudios que nos lleven a unas medidas de prevención adecuadas a cada puesto de trabajo y a cada trabajador.

La aplicación SILMED consta, entre otras, de las siguientes funcionalidades:

Una absoluta confidencialidad de los datos médicos (diferentes niveles de seguridad dependiendo de usuario que accede al sistema).

Posibilidad de gestionar varios Servicios Médicos a la vez.

Está adaptada a la Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales y demás normativa que le es de aplicación.

Permite la asignación de riesgos laborales específicos a cada puesto de trabajo dependiendo de las tareas que realiza el funcionario.

Recoge una completa anamnesis sobre patología laboral y extralaboral.

Permite un fácil control y seguimiento de los historiales médicos de los trabajadores.

Elabora de forma automática los informes periódicos de accidentes, absentismo, recetas, resúmenes estadísticos etc.

Facilita la elaboración de la memoria anual.

Optimiza el manejo de forma fiable y rápida de los valores de absentismo laboral, ya sea por enfermedad común, enfermedad profesional, accidentalidad o maternidad.

Organiza y gestiona dependiendo de la patología y de la situación del trabajador los diferentes modelos de recetas (Seguridad Social, MUFACE, etc).

Permite consultar, filtrar, seleccionar e imprimir todo tipo de información existente en el sistema.

Generación de gráficos estadísticos.

### Fortalezas y Debilidades

El programa SILMED está pensado y desarrollado para solucionar la mayor parte de las necesidades que surgen en la relación paciente-médico-trabajo; por ello se diseñó para poder ser utilizado por una diversidad de profesionales sanitarios pudiendo dar soporte informático tanto a pequeños o como a grandes colectivos de trabajadores, así la aplicación está realizada de forma que sea:

Segura y confidencial

Amigable y sencilla

Versátil

Exhaustiva

Fiable  
Actual  
Normalizadora de datos  
Potente  
Prevencionista

Uno de los inconvenientes con que nos encontramos es que cada Centro se ha ido incorporando en diferentes momentos a la aplicación médica, entregándoseles la versión más moderna, por lo que ahora existe en explotación para los usuarios una gran variedad de versiones que se tendrían que homogeneizar.

En estos momentos el grado de aprovechamiento de la aplicación SILMED en los centros donde ya está implantada es llamativamente dispar y por lo general muy inferior al óptimo. Entendemos que este hecho está propiciado por la inevitable dispersión geográfica de los usuarios del programa y por la heterogénea composición de las plantillas en cuanto a conocimientos sobre la aplicación, por lo que cada centro va a su propia velocidad, todos estos problemas se podrían minimizar si la aplicación tratara la información no de forma personalizada por centros, sino que lo hiciera de una manera universal.

En el momento actual aunque la base de la práctica médica diaria se fundamente en la aplicación SILMED, cada centro de trabajo tiene una metodología de actuación muy diferenciada y por eso los esfuerzos a realizar para una determinada campaña (protocolo, estadística etc.) se multiplican, aunque el resultado sea el mismo. Este problema es sin duda una debilidad importante ocasionada por el trabajo monopuesto, en el momento presente y gracias a las herramientas de que se dispone, se podría trabajar en red para poder disponer de una base de datos conjunta, lo que redundaría en el cambio de una debilidad del sistema

por una fortaleza ya que cualquier mejora efectuada en el sistema repercute al momento a todos los usuarios.

### **Nuevas perspectivas del Servicio Médico en Intranet.**

Las posibilidades que nos genera una Intranet corporativa son infinitas, entre ellas destacaremos las que por su contenido y corto plazo de ejecución son de implantación casi inmediata.

- Estudio y análisis de las condiciones de trabajo para usuarios de PVD'S, (basada en el R.D. 488/1997 de 14 de abril, que constituye la transposición de la Directiva 90/270/CEE.)

La dificultad que existe en la evaluación de grandes cantidades de este tipo de puestos de trabajo, demanda el desarrollo de una herramienta potente que facilite al máximo la obtención de una visión total para alcanzar soluciones globales, y a la vez disponer de una visión individualizada para conseguir soluciones que permitan la mejora de los puestos de trabajo de cada uno de los usuarios.

En la actualidad se están estudiando estos puestos de trabajo de forma individualizada (puesto a puesto), una vez se ha efectuado el registro, se procede a la explotación y archivo de los datos obtenidos. Por medio de una aplicación en un Intranet, serían los propios trabajadores los que efectúen la evaluación de riesgos de su puesto de trabajo, de manera personalizada para que posteriormente el Servicio de Prevención de Riesgos pueda tomar las medidas necesarias para corregir los peligros existentes.

Con todos los datos obtenidos se puede establecer el orden de prioridades para llevar a cabo las medidas

correctoras y mejoras que en su caso hayan de ser introducidas.

Con toda la información perteneciente a todas las Entidades incluidas en la aplicación SILMED se podrá realizar el seguimiento de la situación en que se encuentran los diferentes puestos con relación a los requisitos legales. Al igual que otras recomendaciones de diseño ergonómico, a medida que se produzcan variaciones.

Con toda la documentación obtenida se podrá realizar una guía para el diseño de nuevos puestos con pantallas de visualización de datos, proporcionando las especificaciones básicas necesarias en el ámbito de la Administración. Con ello se homogeneizarán los principales elementos que integran el puesto de trabajo.

#### Control del absentismo

La aplicación SILMED dispone de un potente módulo de control del absentismo ya sea por patologías de origen laboral, extralaboral o accidentalidad. Se incluye además el control de los permisos por maternidad, aunque ésta no constituye absentismo laboral según la legislación vigente.

Sería necesario la definición de una aplicación de análisis estadístico, que a partir de fórmulas únicas (tasas, índices, etc) generase una serie de parámetros sobre absentismo, lo que permitiría la comparativa de resultados tanto por fecha como por los diferentes servicios, direcciones provinciales o entidades. Todo ello nos llevará a tomar decisiones que, de forma coherente, supongan la minimización de tales sucesos.



- Control de los riesgos laborales de los diferentes puestos de trabajo.

En este sentido existe en SILMED un potente módulo de que gestiona los riesgos laborales. Así, desde el momento en que un trabajador es dado de alta en la función pública, y de acuerdo a las tareas asignadas a su puesto de trabajo, este módulo, por defecto, le asigna los peligros existentes en su puesto de trabajo.

Estos peligros una vez son tabulados por un técnico en prevención y según la probabilidad de que se produzca un accidente y las consecuencias que dicho accidente ocasiona, se establece el grado preciso de riesgo que existe en cada puesto de trabajo.

Este proceso, que en la actualidad todos los profesionales lo realizan individualmente, dado que no existe un nexo informático de unión, en un futuro permitiría con un mínimo esfuerzo y aprovechando todas las experiencias de todo el colectivo, tomar las medidas correctoras necesarias para disminuir los riesgos de los trabajadores, optimizando los recursos y a la vez minimizando las tareas a realizar.

A medida que existan más datos, éstos nos permitirán tomar medidas más efectivas encaminadas a proteger la salud laboral de nuestros trabajadores. Todo ello gracias a medidas globalizadoras realizadas con programas concretos para cada caso, no como hasta ahora se vienen realizando según los impulsos de los diferentes profesionales que actúan de forma individual para cada caso

- Traslados de historiales médicos

Una situación muy frecuente es el traslado de los trabajadores de un centro a otro, cuando esto ocurre todo

la documentación contenida en el historial del paciente tiene que ser trasladado a su servicio médico de destino. En el caso de que se traslade a una Entidad que no dispone del Departamento de salud laboral correspondiente se debe guardar el historial hasta que pueda ser utilizado, si dispusiéramos de una base de datos con todos los historiales médicos estos no tendrían que ser transferidos físicamente, sólo sería necesario cambiar la asignación del personal que puede tener acceso a dicho historial.

- Campañas de salud.

La elaboración y puesta en marcha de campañas de salud, tales como: la vacunación antigripal, antitetánica detección precoz del cáncer femenino o masculino etc., requiere de una preparación y puesta en marcha muy laboriosa pero que únicamente está basada en la experiencia del profesional que la realiza, si por el contrario, existiera una herramienta informática donde todos estos profesionales aportaran sus experiencias, estas podrían concurrir en unas campañas consensuadas.

Una posibilidad muy esperada por todos los profesionales dentro de este campo sería poder mandar las citaciones para estas campañas de forma automatizada desde la propia aplicación medica al correo electrónico de cada usuario, y este decidir en que fechas le resulta más cómodo acudir al Servicio médico para efectuar las pruebas correspondientes.

- Protocolos de reconocimientos médicos.

El nuevo marco normativo en materia de prevención de riesgos laborales, supone, entre otras cuestiones, que deba cambiar la práctica de los reconocimientos que se realizan a los trabajadores. Pasarán de ser exámenes médicos

inespecíficos, cercanos a los clásicos chequeos de carácter preventivo general, a los actuales reconocimientos específicos frente a determinados riesgos del puesto de trabajo.

Gracias a Intranet se podrá contar con criterios uniformes basados en la evidencia científica y la experiencia profesional de los participantes, pudiéndose alcanzar los objetivos de prevención de la enfermedad y promoción de la salud de nuestros trabajadores.

Estos protocolos podrán ser revisados periódicamente, en la medida que así lo aconseje la evolución del estudio científico disponible y su aplicación concreta en los Centros de trabajo donde se encuentra implantado SILMED.

La idea de una homogeneización es que podamos disponer de una continuidad no de una uniformidad.