

27.1. Estrategia y visión de las TIC en la sanidad en la Comunidad

Osakidetza-Servicio vasco de salud es consciente de que la utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación es un aspecto clave para el desarrollo y cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

Esta práctica se viene desarrollando desde hace varios años comprobándose los beneficios que aporta a los usuarios y profesionales de esta Organización Sanitaria. Por tanto, Osakidetza continuará apostando por la introducción de las TIC para perfeccionar su eficiencia, tanto interna como externa.

27.2. Proyectos actuales más relevantes en el ámbito de las TIC

El proyecto más destacado es el Sistema de Información Asistencial de Osakidetza-Servicio vasco de salud denominado Osabide.

- *Organismos/empresas implicados.* Todas las organizaciones de servicios (hospita-

les y centros de salud) pertenecientes a Osakidetza-Servicio vasco de salud, siendo el ámbito orientativo:

- 2.500.000 pacientes potenciales.
- 22.000 empleados.
- 18 Hospitales.
- 300 Centros de salud y ambulatorios.

- *Fecha de puesta en marcha.* El proyecto está en servicio para la gestión de la asistencia primaria y en fase de despliegue para la Asistencia especializada (4 hospitales).
- *Área/procesos a los que implica la buena práctica.* El proyecto Osabide abarca toda la actividad asistencial desarrollada por Osakidetza, en concreto:

- Historia clínica.
- Agendas y citación.
- Análisis de la información (de actividad, clínica y económica).
- Base de datos de pacientes.
- Confidencialidad.

- *Descripción:* Osabide es un sistema de gestión integral de la asistencia sanitaria que se basa en tres pilares fundamentales:

- *El paciente.* El ciudadano es considerado como centro y objetivo de toda la actividad asistencial, garantizando el respeto a su intimidad y propiciando su capacidad de elección y de acceso a los servicios sanitarios.
 - *La organización y los recursos de Osakidetza.* Los profesionales sanitarios constituyen el principal activo de la organización y mediante este sistema de gestión se fomenta su satisfacción, motivación, desarrollo profesional y coordinación.
 - *La información.* La información es un aspecto clave para ofrecer al ciudadano una asistencia sanitaria eficaz y ágil. En este sentido, el proyecto se basa en una base de datos unificada de pacientes y de información clínica homogénea y compartida por todos los centros de la red sanitaria con las correspondientes condiciones de confidencialidad y con independencia del punto donde se generó.
- *Beneficios/impacto de los resultados alcanzados/esperados.*
 - Los beneficios para el paciente son los mostrados en la tabla 27.1.
 - Los beneficios para el profesional de Osakidetza son los mostrados en la tabla 27.2.
 - Los beneficios para la organización sanitaria en general son los mostrados en la tabla 27.3.

27.3. Líneas de futuro en la aplicación de las TIC a la sanidad

Osakidetza-Servicio vasco de salud seguirá considerando a las TIC como eje fundamental del desarrollo de su gestión interna y de los servicios ofrecidos al ciudadano.

En este sentido, se prevé emprender acciones relacionadas con el fomento del uso de las TIC para facilitar el contacto de los ciudadanos con esta organización sanitaria como son:

Tabla 27.1. Beneficios para el paciente

Oferta global	Recibe una oferta de servicios global y homogénea.
Ventanilla única	El paciente tiene, en cualquier punto de atención, interacción con la globalidad de la asistencia proporcionada por Osakidetza. Puede solicitar cita para cualquier recurso desde cualquier punto de la red.
Calidad	El paciente verá mejorada la calidad de su asistencia al disponer el profesional que le atiende de la máxima información posible sobre él y los recursos de Osakidetza.
Confidencialidad	El paciente puede guardar, mediante clave, la confidencialidad de su información clínica.
Agilidad	Agilización de los procesos administrativos como identificación, citaciones, impresión de recetas crónicas, partes de incapacidad temporal...

Tabla 27.2. Beneficios para el profesional

Identificación del paciente	Identificación automática del paciente único, para todos los procesos sanitarios realizados mediante los sistemas de información.
Accesibilidad	Tener accesible y homogénea toda la información acerca del paciente, recursos de Osakidetza e información profesional recogida en cualquier punto de la red asistencial de Osakidetza.
Planes de salud	Posibilidad de seguimiento de planes de salud y de cuidados de enfermería orientados a población diana de pacientes.
Identificación del profesional	Identificación automática del profesional para la utilización de los sistemas de información.
Garantía	Garantizar la firma de los documentos sanitarios de cada paciente, así como en la emisión de recetas, incapacidades laborales temporales...

Tabla 27.3. Beneficios para la Organización Sanitaria

Explotación de la información	Dispone de información acerca de la actividad realizada en la corporación, convenientemente estructurada, cuya explotación ayuda a la toma de decisiones en todos los ámbitos.
Planes de salud	Posibilidad de definición de planes de salud y de cuidados de enfermería, orientados a población diana de pacientes, que mejoran la percepción de la calidad del servicio prestado en los clientes-ciudadanos.
Integración	Facilidad para la futura integración de todos los sistemas de información corporativos.
Futuro	Orientación a la prestación de servicios e-salud y la interacción con los pacientes mediante otros canales además del presencial.
Calidad	Proporciona un servicio global de mayor calidad, al mismo tiempo que asienta las bases de la mejora continua del mismo.
Competitividad	Se dispone de información integrada y homogénea de los recursos y costes asociados a actividades y pacientes atendidos en los diferentes niveles jerárquicos de la organización.
Optimizar recursos y costes	Posibilidad de definición de planes de salud y de cuidados de enfermería, orientados a población diana de pacientes, que mejoran la percepción de la calidad del servicio prestado a los clientes-ciudadanos. Evita duplicidad de pruebas.

- Implantación de tarjeta sanitaria electrónica con apoyo en la certificación y firma digital.
- Fomentar la apertura de nuevos canales para la interacción del ciudadano con Osakidetza: portales web, *call centers*, sistemas automáticos de recepción y emisión de llamadas, *e-mail*, SMS...
- Citación web (en despliegue)
- Receta electrónica en farmacias (en despliegue).
- Acceso común a una visión resumida de la historia clínica actual del paciente.
- En la atención primaria existe una historia de salud que se pretende completar con la visión del núcleo informativo correspondiente a la especializada.
- El desarrollo de los puestos médicos que se basarán en la especialización por servicio y contando con acceso a la información de los dos ámbitos asistenciales.

Por otro lado, y basándose en la Historia Clínica Única, se centrarán los esfuerzos para mejorar los procesos y medios que tendrán a su disposición los profesionales de Osakidetza con el fin de mejorar la calidad asistencial:

Asimismo, y de manera paralela a las acciones anteriormente citadas, Osakidetza continuará con la adaptación y evolución de sus infraestructuras TIC para asumir las nuevas y crecientes demandas de la transmisión, proceso y almacenamiento de voz, datos e imágenes.