

"Que el HUCA trabaje sin papeles es un éxito de la organización, no de cara a la galería"

"Con la implantación del Millennium estamos, en rendimientos, incluso por encima de las cifras del viejo hospital"

Pablo ÁLVAREZ La entrada en servicio del nuevo Hospital Universitario Central de Asturias (HUCA) generó cataratas de controversias, pero ninguna tan intensa como la propiciada por la implantación de la aplicación informática Millennium, por la que la multinacional estadounidense Cerner percibió unos 17 millones de euros. Se trataba de convertir al complejo sanitario de La Cadellada en un hospital completamente digitalizado. Diez meses y pico después, el HUCA es oficialmente un centro hospitalario "sin papeles", al obtener la acreditación internacional HIMSS (Sociedad de Sistemas de Información y Gestión en Sanidad). En la entrevista que sigue, Alberto Ibarra, responsable de sistemas de información del HUCA, detalla la distinción a un proceso que incluso ha llegado a minar su salud.

-¿Qué supone para el HUCA la acreditación HIMSS?

-El sistema de información no es sólo Millennium. Millennium es el núcleo porque sobre él pivotan todas las demás soluciones. Este conjunto de soluciones y equipamiento forma parte de la evaluación que han realizado los auditores de HIMSS.

-¿Y qué es esa acreditación?

-Un premio a un esfuerzo colectivo de la organización, de los equipos de trabajo directamente implicados, que han permitido realizar una transformación progresiva de la solución, y sobre todo de los usuarios finales, que han asumido el cambio con una decisión inquebrantable. Sin la excelente disposición de todo el personal del Hospital, el cambio no habría sido posible.

-En el trabajo cotidiano del profesional, ¿qué implica?

-Alcanzar el nivel 6 de HIMSS tiene implicaciones directas en la organización, el HUCA, sus profesionales y en la propia solución. Nos permite obtener apoyos de diferentes hospitales y organizaciones que colaboran con HIMSS en el modelo de adopción de la historia clínica electrónica. Disponer de referencias de otros hospitales y compararnos al mismo nivel es imprescindible para saber hacia dónde evolucionar y cómo mejorar.

-Se ha logrado a los diez meses de la apertura del nuevo HUCA. ¿Es un récord?

-Con absoluta seguridad, sí, y así nos lo han manifestado los responsables de HIMSS que realizaron la auditoria.

-¿A qué atribuye las quejas iniciales de los profesionales sobre el programa Millennium?

-He vivido varios cambios. En todos nos han llegado quejas de los profesionales. Es imposible realizar un cambio que satisfaga al 100 por ciento de los usuarios. El grado de complejidad del cambio era muy elevado. Quien pensase que no íbamos a tener problemas y quejas vivía al margen de la realidad.

-¿Qué tipo de problemas?

-Problemas que hemos ido resolviendo y mejorando. Y aún tenemos muchos aspectos de mejora, que estamos afrontando con absoluta colaboración y participación de los usuarios finales.

-¿Cómo vivió las tensiones?

-Ha sido un proyecto complejísimo, que se inicia en 2010. Es un proyecto que nació tensionado y que ha sido necesario conducir con un modelo de gestión flexible y muy imaginativo. Y, sobre todo, con una gran complicidad con los usuarios



finales. Han trabajado más de 150 profesionales del HUCA, de todos los estamentos. Además, parte de ellos han participado en el proceso de formación. Coordinar esa "maquinaria" ha sido un reto enorme.

-¿Llegó a pasarlo mal?

-Viví todo el proceso con una ilusión inconmensurable, pero la tensión es inevitable. No hay cambio ni éxito sin sufrimiento. La forma más sencilla de representarlo es que sufrí un cuadro coronario que precisó de la colocación de un "stent". Muchos compañeros me decían: "Cuídate, así no vas a llegar al final".

-¿En qué medida se emplea aún el papel en el HUCA?

-Se han digitalizado íntegramente el total de historias clínicas. No puedo cuantificar con exactitud el uso del papel. Se emplea, a nivel clínico, en muy pocos casos. En la evaluación HIMSS, los auditores han constatado este uso mínimo.

-¿Puede aceptarse la crítica de que un hospital "sin papeles" es más bien un éxito de cara a la galería?

-Rotundamente, no. El digitalizar la historia clínica, la no disponibilidad de papel, acelera la incorporación de los profesionales a los nuevos modelos de sistemas de información computerizados. En los centros que han iniciado el proceso de cambio haciendo convivir los dos modelos, a día de hoy siguen circulando las historias clínicas en papel. Simultanear ambos modelos, además, induce a un problema importante en la disociación de la historia clínica, ya que las anotaciones en el papel posteriormente son muy difíciles de rastrear. En definitiva, es un éxito como organización y no de cara a la galería.

-¿Ha estado Cerner a la altura de lo que se esperaba?

-Hemos tenido nuestras diferencias. No cabe duda de que las dos organizaciones teníamos un objetivo común, pero al mismo tiempo nos separaban aspectos empresariales con intereses asimétricos, que fue necesario limar para conseguir aunar esfuerzos y trabajar como un solo equipo. No nos queda más remedio que entendernos y nuestro éxito forma parte inherente del suyo.

-Muchos profesionales continúan diciendo que es un programa farragoso.

-Con cualquier solución que hubiésemos escogido estaríamos diciendo lo mismo. No hay soluciones perfectas que se adecuen a todas las necesidades. Es normal que los profesionales sigan viendo dificultades en el uso de Millennium. Lo que estamos haciendo es un gran esfuerzo para mejorar las debilidades.

-¿Es posible, con Millennium, mantener el ritmo de consultas y de pruebas diagnósticas del viejo HUCA?

-La mejor manera de contestar es con cifras. En el año 2013 (viejo HUCA) se atendieron 34.310 pacientes hospitalizados, 596.952 consultas externas, 19.594 intervenciones, 136.123 urgencias. En los últimos nueve meses, con Millennium, teniendo en cuenta la puesta en marcha, la reducción de la actividad y otra serie de condicionantes, se han atendido 24.242 pacientes hospitalizados, 404.703 consultas, 13.658 intervenciones y 98.237 urgencias. Si se hace una extrapolación de datos y se tienen en cuenta todos los condicionantes, podemos decir que estamos, en rendimientos, incluso por encima de las cifras del viejo hospital.

-Otros críticos aducen que el Millennium fue implantado en el HUCA cuando aún estaba por hacer y que el mérito es del personal del Hospital.

-Efectivamente, faltaban componentes que hacían aconsejable esperar y que de tenerlos disponibles la transición hubiese sido, probablemente, más suave. Puedo decir, porque todo el mundo lo sabe, que yo era de los que aconsejaba esperar. Con todo, si me pregunta ahora, diría que volvería a arrancar, con todos los inconvenientes, sin lugar a dudas. Creo que si no lo hubiéramos hecho en aquel momento no sé cómo estaríamos hoy, pero intuía que, al menos, con los mismos problemas.