

Programa AP Madrid: historia de un engaño

JOSÉ ALFONSO CORTÉS RUBIO :: 09/05/2010

El nuevo programa informático ha sido un verdadero mazazo para mi Centro de Salud del que no nos hemos recuperado, ni lo esperamos. Es precisa una solución urgente.

Hace unas semanas se impuso la implantación del programa AP Madrid en mi Centro de Salud. Se nos prometió por parte de la Gerencia del área que el programa estaba testado, que iba bien, que no habría problemas, que los servidores eran muy potentes, etc. Después de este tiempo, mi Equipo ha solicitado formalmente la vuelta al programa OMI AP, tanto a la Gerencia del área como a los máximos responsables de la sanidad en Madrid: Consejería de Salud, Viceconsejería y Dirección de Atención Primaria. De momento no se han dignado a contestar. Habrá otros asuntos más importantes.

La historia clínica en Atención Primaria es un elemento esencial para la calidad de la atención sanitaria de la población que atendemos, siendo necesaria tanto para la atención clínica de calidad como para el seguimiento de los pacientes, además de servir a otras tareas de docencia e investigación. Además es un elemento ya imprescindible para la desburocratización de las consultas.

Mi Centro de Salud es un centro docente pregrado y postgrado en medicina, pediatría y enfermería. Se hacen todo tipo de técnicas: cirugía menor, ecografías, espirometrías, citologías, doppler de miembros inferiores, terapia familiar y actividades comunitarias. Es un centro puntero en publicaciones y ponencias a congresos. La colaboración entre médicos y enfermeros es estrecha. El área administrativa está muy comprometida con su trabajo. Podría decir que es el Centro de Salud ideal en el que cualquier médico de familia podría ver realizado sus sueños profesionales. También hay buen ambiente. Así que no es un equipo con profesionales quemados ni cabreados. Hay mucha ilusión y ambiente de trabajo.

Pero, entonces llegó el programa AP Madrid. No le veíamos grandes ventajas y además OMI hace años que funcionaba como un reloj, sin fallos, era previsible y nos había permitido trabajar con la mirada puesta en el paciente porque su velocidad y eficiencia lo permitía. Nos dijeron que todo eran ventajas y que no había inconvenientes. Que no iba lento, que los servidores ocupaban metros y metros en no sé qué edificio, que había varias líneas conectadas por si una fallaba, que no habría problemas con las recetas de crónicos, etc. Hoy podemos decir, por experiencia personal en consulta, que es de la que carecen los impulsores de este cambio, que el programa que impulsa la Consejería es totalmente inadecuado, no ha sido pilotado de forma suficiente, contiene cantidades ingentes de errores y no realiza muchas tareas importantísimas que sí realizaba OMI AP. Por poner algunos ejemplos: después de un mes de funcionamiento, no se han podido generar recetas de crónicos, siendo en mi Centro la medida principal de desburocratización de las consultas, de modo que los pacientes acuden masivamente a consulta por este motivo, el programa no calcula el riesgo cardiovascular, ya no genera los gráficos de evolución de los DGPs, hay continuos errores en recetas, como pedir el autovisado para un omeprazol, hay errores en los protocolos, los pasos para muchas tareas se han multiplicado: para meter un episodio de

“embarazo normal deseado” es preciso picar 7 veces “siguiente”, cuando pides una interconsulta a fisioterapia hay que picar imprimir antes de aceptar, como si alguna vez fuera necesario aceptar sin imprimir, etc, etc. Yo estoy enviando personalmente a Gerencia más de 10 incidencias diarias. Ninguna resuelta hasta fecha de hoy.

Pero lo más importante: los procesos que hacíamos en OMI AP a gran velocidad están multiplicando el tiempo requerido por 5 o 6 veces. Este es su principal problema: la lentitud enorme en relación con OMI AP. Lentitud que se traduce en una hora de consulta más al día, de media, con retrasos para entrar en consulta, largas colas en el mostrador administrativo. Hacer una simple receta es tan arduo (el programa tarda al menos 4 segundos desde que se pica imprimir hasta que comienza la impresión) que muchos compañeros han vuelto a las recetas a mano. Los pocos volantes de derivación o de radiología manuales que aún existían en algunas consultas se han agotado porque el sistema es tan lento e inseguro que compensa rellenar a mano las antiguas hojas amarillas. Pero dedicar más tiempo al ordenador está siendo a cambio también de dedicar menos tiempo a los pacientes, a sus problemas de salud que es nuestro trabajo verdadero. La informática ahora no es una ayuda sino un enorme escollo. Al no resolver los problemas de la salud, los pacientes vuelven más, aumenta la frecuentación y se está generando lista de espera. Es verdad que la repercusión en reclamaciones es mínima porque nosotros mismos estamos pidiéndoles paciencia, diciéndoles que se ha cambiado el sistema y que aún no funciona bien, etc. pero no ha habido ninguna mejora y el enfado de los profesionales es ahora monumental.

Y otro grave problema es el que se ha visto reflejado en prensa y en medios de comunicación: el programa se ha colgado al menos 3 veces por más de 1 hora en las cuatro semanas que llevamos con él. Sin aviso previo. Sin notificación ninguna. Supone la interrupción de la consulta, la imposibilidad de consultar datos clínicos, antecedentes, etc. Y en muchos casos la pérdida de los registros realizados. Además, cada día hay algún compañero afectado que no pudo entrar, que quedó colgado durante media hora o que perdió los datos de las analíticas que le costó tanto introducir.

En definitiva, el nuevo programa informático ha sido un verdadero mazazo para mi Centro de Salud del que no nos hemos recuperado, ni lo esperamos. Es precisa una solución urgente. Mi opinión personal es que hay que reclamar la vuelta a OMI AP hasta que se solucionen los innumerables y graves problemas de este programa.

Y desde luego si pudiéramos volver atrás en el tiempo, yo haría todo lo posible para que no implantaran AP Madrid en mi Centro de Salud.

** José Alfonso Cortés Rubio es médico de Familia en el Centro de Salud Calesas, Madrid.*

<http://misaludnoesunnegocio.net/actualidad.php?p=3072&more=1&c=1&tb=1&pb=1>

<https://madrid.lahaine.org/programa-ap-madrid-historia-de-un-engano>