

# <Nuestros clientes>

## ➔ Hospital Verge de la Cinta de Tortosa

El departamento de sistemas del hospital de Tortosa (Hospital Verge de la Cinta) aglutina, entre otros servicios, el soporte a modo de Help-Desk de los usuarios, el mantenimiento del parque informático incluidos los servidores y la red, así como el soporte nocturno por medio de guardias localizadas.

Este año ha sido importante para el Hospital debido a que, aparte de una renovación del parque informático en casi su totalidad, ha cambiado la estructura organizativa de la Unidad de Sistemas y han aumentado los servicios que daba hasta el momento, siguiendo con la estrategia del Plan de Sistemas del Institut Català de la Salut (ICS). A principios de año, y por medio de un concurso público, se adjudicó a Serikat un contrato de servicios que ha permitido al hospital disponer de un equipo de trabajo para poder desarrollar las nuevas funciones de la Unidad de Sistemas y, a Serikat, entrar a formar parte como prestadora de servicios de la sanidad catalana.

### Sr. Baucells, ¿cuál es su responsabilidad en el Hospital?

Soy el responsable de la Unidad de Sistemas de Información.

### ¿Nos puede hacer una breve descripción del servicio que realiza la Unidad de Sistemas al Hospital?

Realiza todas las funciones típicas de Sistemas de Información, tales como son el desarrollo e implantación de proyectos de sistemas; mantenimiento del parque informático, servidores y red, soporte y atención al usuario; programación y explotación de datos, etc.

### Debe conocer muy bien, entonces, el antes y el ahora. Realmente este ha sido un año de cambios y mejoras. ¿Cómo se han producido?

Hemos afrontado el cambio con optimismo. Nosotros sabíamos que, aunque el proceso sería complicado, al final podríamos ofrecer un mejor servicio al usuario y creímos desde el principio en el proyecto en sí mismo. Nuestra preocupación más importante era poder conseguir, al final del proceso, un equipo homogéneo e integrado que mejorara la atención al usuario.

Serikat, para nosotros, era una empresa nueva en el sector sanitario catalán y no teníamos apenas referencias, aunque su oferta era buena. El proceso de adjudicación de la oferta fue, en cierta medida, angustioso debido al riesgo que suponía confiar una parte de los servicios de sistemas de información a una empresa desconocida. Finalmente, y gracias a diversos informes y referencias que conseguimos, adjudicamos con más tranquilidad el contrato a Serikat.

### ¿Qué mejoras ha incluido en este proceso con una empresa externa, en este caso con Serikat?

En primer lugar una ampliación del equipo de personas que forman parte del equipo de trabajo de la Unidad de Sistemas, según los perfiles profesionales que se necesitaban en ese momento, cosa que nos ha permitido disponer de un equipo bien integrado y altamente resolutivo. También ha permitido mejorar nuestra cartera de servicios y nuestra calidad en el soporte al usuario, por medio de un aumento tanto de personal como de horas de soporte, y la reparación de averías en el mínimo tiempo posible. Todo esto ha repercutido positivamente en la percepción que tiene el usuario y la dirección del hospital de la calidad del servicio de la Unidad de Sistemas de Información.

Considera entonces que la integración del equipo es un punto

### importante. ¿Cree que se ha conseguido?

Es, de hecho, el punto más importante. La integración de un equipo de trabajo de diferentes perfiles profesionales y, además, de diferentes empresas contratantes (en este caso Serikat y el personal propio de la administración) es un reto que no siempre se consigue. Nosotros siempre hemos aplicado conceptos de calidad en la organización interna de nuestra unidad y nos preocupaba mucho que esta nueva experiencia nos pudiera afectar negativamente. Ese fue el motivo por el cual pusimos mucho empeño en el proceso de selección que creo que fue la clave, ya que determina el nivel de integración que se alcanzará.

### Antes hemos hablado de compartir (Hospital y Serikat) ¿considera que es así?

Sin lugar a dudas, aunque no es una tarea fácil. Aunque hay perfiles profesionales claramente diferenciados (el programador y el técnico de sistemas, por ejemplo), la información se comparte entre los diferentes miembros del equipo. Educar a todo el personal del equipo a compartir y comunicarse bien con el resto de compañeros muchas veces no es fácil ya que supone cambiar algunos vicios adquiridos. Aun así, a medida que se va entrando en la dinámica positiva del feed-back y cada persona es capaz de ver todo lo que le aporta, estos vicios van cambiando progresivamente.

Nosotros disponemos de una herramienta, del tipo groupware, que nos permite y facilita este intercambio de información entre el personal de la Unidad de Sistemas y que nos ayuda a realizar mejor nuestras tareas.

Quiero añadir que, desde el punto de vista organizativo y funcional, nosotros no diferenciamos en ningún momento el tipo de contratación de la persona del equipo, sea cual sea su dependencia contractual.

### ¿Cómo se organiza el departamento?. ¿Dónde reside la información?. ¿Se quedan cosas fuera que no deberían?

Es difícil garantizar que el control de la información es total. Aun así el sistema que tenemos está diseñado de manera que la información se guarda toda en un servidor y es de fácil acceso. Los manuales, por ejemplo, tienen sus responsables y su periodicidad de actualización y están disponibles de una manera fácil para el personal de la unidad.

### ¿Cuáles son los planes más inmediatos en la evolución de la informática del hospital?

Para este año aumentaremos el parque informático de manera que todos los puestos de trabajo sanitarios dispongan de ordenador e impresora. Esto nos permitirá durante el próximo año continuar con la implantación de las nuevas aplicaciones de gestión (tanto de historias clínicas como del sistema de información del hospital). A medio plazo tenemos diversos proyectos orientados a la comunicación entre niveles profesionales, la portabilidad e integración de datos y el desarrollo de diversas aplicaciones web-server que queremos empezar a desarrollar.

Muchas gracias, Jordi



Jordi Baucells,  
Responsable de la Unidad de Sistemas de Información