

La Sociedad de la Información y el Conocimiento en la Red de Salud Mental de Bizkaia / Osakidetza: En Construcción

Enrique G. Arza³, Leire Erkoreka¹, Paloma Díaz¹, Carmen Bilbao², Juan Antonio García¹, Marijo García¹, Carmen Sampedro¹

¹Informático de la RSMB Osakidetza (España);

²Jefe de equipo administrativo de la RSMB Osakidetza (España);

³ Jefe de Sistemas de la RSMB, Osakidetza (España).

Resumen / Abstract

Resumen

La Red de Salud Mental de Bizkaia (RSMB) es una Organización de Servicios (OS) de Osakidetza (Servicio Vasco de Salud), constituida el 22 de marzo de 2010 a partir de la integración de las organizaciones de servicio de salud mental del Territorio Histórico de Bizkaia (Hospitales de Bermeo, Zaldibar (1) y Zamudio; y Salud Mental Extrahospitalaria). En la actualidad: 3 hospitales y 51 dispositivos extrahospitalarios (Centros de Salud Mental, Hospitales de Día, Tratamiento Asertivo Comunitario, Centro Educativo Terapéutico). En este nuevo y complejo entorno organizativo es necesario establecer las bases tecnológicas que nos permitan adecuar nuestra actividad asistencial al nuevo paradigma que significa la Sociedad de la Información y el Conocimiento (SIC). Historia Clínica Digital, herramientas de trabajo colaborativo y los social media (2) son los hitos a recorrer para poder dar respuesta a las exigencias de una Sociedad cada vez más informada, a la vez que generadora de nuevas necesidades sanitarias.

1. Objetivo

Implantar un modelo organizativo del servicio de informática que lidere, junto a los profesionales asistenciales, la incorporación de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la práctica diaria asistencial. Formando, investigando, divulgando y avanzando en la utilización de los entornos colaborativos de trabajo, y de los social media como posible futuro modelo asistencial en la SIC.

2. Introducción

Dentro del organigrama de la RSMB **Sistemak** forma parte de la Subdirección de Innovación y Sistemas. El propio nombre de esta subdirección hace que nuestra implicación trascienda al de un servicio no asistencial, añadiendo el concepto de innovación a su seña de identidad. Desplegar herramientas informáticas, mantener la infraestructura tecnológica adecuada y actualizada, dar soporte tecnológico a nuestros compañeros, etc. (3) no deben limitar el espacio creativo que los profesionales informáticos podemos aportar al resto de la organización.

Detenerse unos instantes a reflexionar sobre cuestiones cómo: a qué nos dedicamos y en qué dirección orientar nuestro esfuerzo, es un trabajo complicado por el día a día pero necesario, pues nos ofrece la posibilidad de adquirir una visión holística de la actividad, a la vez que nos marca la senda que debemos seguir para cumplir con los objetivos definidos en la RSMB.

3. Metodología

Nuestra metodología de trabajo se sustenta en proyectos con unos objetivos claros, un plazo de ejecución y un líder responsable. Los cuatro grandes proyectos estratégicos de Sistemak durante el año 2011 han sido:

- a) A partir de nuestra realidad y con los recursos disponibles, definición de la misión, visión y el modelo de Servicio que ofrecemos al resto de la RSMB
- b) Despliegue y evaluación de su impacto de la Historia Clínica Digital (Osabide Global)
- c) Creación y análisis de aceptación de un entorno de trabajo colaborativo (Ágora) que favorezca las interacciones entre los profesiones
- d) Proyecto Ithaka: utilización de los social media en la asistencia sanitaria específica de salud mental.

4. Desarrollo y Resultados

a) Misión, visión y modelo de Servicio

Uno de los aspectos que se tuvieron en cuenta a la hora de la integración de las OS fue la creación de un servicio que configurase el entorno tecnológico necesario para lograr los objetivos marcados por la Dirección de la RSMB dentro de la política de la sanidad vasca (4).

Para ello y fruto de dicha integración, las personas que anteriormente desempeñaban sus funciones como informáticos en sus respectivas OS constituyeron el servicio de Sistemak.

En la actualidad el equipo humano que ofrece servicio a los 54 dispositivos asistenciales en los que desempeñan su labor aproximadamente unos 1.150 compañeros y lo componen seis informáticos, un administrativo y un jefe de sistemas.

Durante el primer semestre, se abordó la reflexión de cuáles eran las funciones que deberíamos ofrecer, para ello definimos nuestra misión:

"Proporcionar el entorno tecnológico adecuado a los profesionales de la RSMB"

a través de la implantación de las tecnologías de la información y la comunicación, y evaluar su impacto en la mejora de la calidad asistencial que ofrecemos a la Sociedad"

Una vez que terminamos de definir exactamente a qué nos dedicamos, comenzamos a trabajar en definir la visión, es decir, hacia dónde nos queremos dirigir como equipo.

"Seguir avanzando en la incorporación de la salud mental de Bizkaia en la sociedad de la información y el conocimiento a través de la evidencia científica y tecnológica, desde una perspectiva holística, multidisciplinar e integradora de los grupos sociales relevantes que participan en la construcción de la asistencia sanitaria"

Con nuestra misión y visión definidas, comenzamos a trabajar en lograr los recursos que necesitamos para llevarlas a cabo. Estructurado en dos direcciones: una implicación mayor con nuestros proveedores tradicionales de recursos, así como con la creación de nuevas alianzas:

- Proveedores tradicionales de recursos
 - o Subdirección de Informática de la Organización Central de Osakidetza
 - o Otras organizaciones de servicio
- Nuevas alianzas
 - o Oficina de comunicación y estrategia del Departamento de Sanidad del Gobierno Vasco
 - o I2BASQUE (Plan Euskadi en la Sociedad de la Información)
 - o Centros de Formación Profesional en la rama de Informática (Maristas de Durango, Politécnico del Txorierri)

Los recursos disponibles nos permiten implantar un modelo organizativo estructurado en cuatro ámbitos de actuación interrelacionados entre ellos:

- Infraestructura, potenciar la adecuación tecnológica en cuanto a la infraestructura informática, traspasando las directrices mínimas que nos exige Osakidetza.
- Sistemas de información, incorporación de la Historia Clínica Digital en todos los dispositivos asistenciales, implantación de un entorno de trabajo colaborativo denominado Ágora (Wordpress), así como de formación online (Moodle).
- Docencia
 - o Ofrecida a través de la creación de cursos tanto presenciales como online, abarcando desde informática básica hasta la protección de datos.
 - o Ser centro para la realización de prácticas para alumnos que están estudiando en los centros de formación profesional del entorno, en su rama informática .
- Investigación, a través de generación de proyectos de investigación específicos de las tecnologías de la información y también como asesores tecnológicos de otros proyectos tanto de la propia RSMB como de otras Unidades de Investigación (5).

b) Despliegue de la Historia Clínica Digital (Osabide Global)

Liderado a través de dos figuras clave: seis líderes clínicos (asistenciales) y cinco líderes técnicos (informá-

ticos).

Uno de los principales objetivos que justificaron la creación de la RSMB fue ofrecer un enfoque global de la atención a nuestros pacientes integrando los distintos niveles asistenciales de cara a garantizar la continuidad de cuidados. Aunque en origen las realidades tecnológicas de los diferentes dispositivos asistenciales eran muy diferentes y en algunos casos inexistentes, fue una oportunidad para estandarizar su funcionamiento a partir de la introducción de la HCD. Desde Sistemak aportamos el entramado tecnológico necesario para que la información entre profesionales y dispositivos asistenciales facilita la incorporación de la gestión por procesos (6).

Osabide Global está siendo desplegado en los 54 dispositivos (tres hospitales monográficos, 24 centros de salud mental y durante el año 2012 terminaremos con la implantación en las 27 alternativas a la hospitalización). Aproximadamente 450 profesionales asistenciales han incorporado a su actividad diaria la HCD. Por otra parte, la información aportada por los profesionales de salud mental ha permitido que el resto de Osakidetza pueda tener acceso a estos registros sanitarios. Todo ello, cumpliendo estrictamente con la normativa vigente en lo relacionado al tratamiento de los Datos de Carácter Personal (7).

Desde Sistemak somos conscientes de que cualquier herramienta que se implante en la actividad diaria produce un impacto en el profesional que la asume, así como en sus interacciones con el resto de compañeros. Por ello, la implantación ha de ser realizada:

- Involucrando a los profesionales en la implantación a través del entorno colaborativo de trabajo Ágora, donde se ha creado un espacio de intercambio del conocimiento que se está generando.
- Analizando desde un punto de vista cuantitativo (análisis estadístico del grado de utilización y audito-

ría de calidad) y cualitativo (creación de tres grupos focales) el impacto (8).

Con estas dos iniciativas pretendemos que la incorporación de la HCD se adapte a la especificidad de salud mental, y también obtener los datos necesarios que nos permitan abordar posibles cambios organizativos. Todo ello a través de un ciclo PDCA de mejora continua y dentro del marco metodológico del modelo EFQM.

c) Entorno de trabajo colaborativo Ágora

<http://osakidetza.blog.euskadi.net/agora>

En un entorno deslocalizado geográficamente, con multitud de diferentes tipologías de dispositivos asistenciales y colectivos involucrados, ha sido necesaria la incorporación de una herramienta de trabajo colaborativo que hemos definido como:

"Ágora, un lugar de encuentro para la formación, equipos de Investigación y grupos de mejora e innovación. Es decir, un lugar común que facilite la comunicación y participación entre todos los profesionales involucrados en la salud mental".

En estos momentos se está potenciando su utilización en dos ámbitos básicos:

- Lugar de encuentro de todos los profesionales que están asumiendo la HCD, permitiendo el intercambio de información y generando un conocimiento fundamental para adecuar la herramienta (Osabide Global) a la especificidad de la salud mental.
- Creación de espacios de trabajo amigables, seguros y privados donde trabajan los equipos de mejora, equipos

investigación, comisiones y grupos profesionales.

Grupos creados a 31 de enero de 2012

- Impacto de las TIC en los profesionales y usuarios de Salud Mental RSMB/BOMS (proyecto de investigación)
- Emporion de la RSMB/BOMS (entorno de compra/venta e iniciativas culturales)
- Equipo Dirección G6 – RSMB/BOMS
- Cuadro de Mando de la RSMB/BOMS
- Comisión de Documentación Clínica de la RSMB/BOMS
- Osabide Global RSMB/BOMS
- Área Organización RSMB-BOMS
- GOT (Grupo de Terapia Ocupacional de la RSMB/BOMS)
- Equipo de Seguridad Clínica Hospital Zamudio RSMB/BOMS
- Comisión evaluadora de asistencia a congresos y jornadas de la RSMB/BOMS

Puesto en marcha en el verano de 2011, a fecha de 31 de enero de 2012 el número de usuarios es de 156, lo que significa aproximadamente el 14% del personal estructural de la RSMB. Esto nos indica que su acogida está siendo positiva, aunque somos conscientes de que debemos seguir avanzando en la asunción de este tipo de entornos en la realidad diaria de nuestros profesionales.

d) Proyecto Itháka

El proyecto Itháka con un marco temporal de 8 años distribuido en cuatro fases, pretende ser una hoja de navegación que marque la ruta a seguir en la asistencia sanitaria en salud mental desde la perspectiva tecnológica. Se estructura en tres áreas complementarias:

- Divulgación entre los profesionales

asistenciales de las experiencias existentes de intervenciones a través de los social media en salud mental. En contacto con Formación Continuada de la RSMB, estamos desarrollando iniciativas a nivel de cursos y jornadas de divulgación de otras intervenciones asistenciales a través de las redes sociales.

- Gestionando el conocimiento existente sobre el tema a través de búsquedas bibliográficas y otras fuentes de información adicionales.

- Desarrollando proyectos de investigación orientados a rellenar las lagunas existentes en la información

- o Proyecto para determinar el grado de utilización de las TIC:

- De los usuarios de servicios sanitarios de salud mental
- De los propios profesionales asistenciales

- o Análisis observacional de un entorno de comunicación entre usuario y equipo sanitario (equipo de Tratamiento Asertivo Comunitarios) a través de una red social

A pesar de que la iniciativa ha surgido desde Sistemak, es un proyecto multidisciplinar y con vocación aglutinadora que ha de incorporar a todos los grupos sociales relevantes (profesionales, pacientes, familiares, asociaciones, etc), y no sólo asistenciales. El objetivo que nos hemos marcado es que en uno o dos años el liderazgo de este proyecto que puede ser el prelude de un cambio de paradigma asistencial, sea asumido por los profesionales asistenciales que participen en Ithaka.

5. Conclusiones

Según avanzamos en la implantación de la Sociedad de la Información en la RSMB, surgen preguntas a responder sobre el futuro, caminos a seguir en la implantación de las TIC, y sobre todo reflexionar sobre cómo abordar los siguientes pasos desde una perspectiva holística e integradora de todos los grupos sociales relevantes que han de participar en su construcción

Por ello, la organización de un servicio de informática debe trascender los viejos conceptos estrictamente tecnológicos clásicos. Se hace necesario, que el informático forme parte activa en la creación de este nuevo paradigma asistencial que estamos construyendo entre todos.

En la RSMB somos conscientes de que el siguiente escalón tiene que estar orientado a la incorporación de las redes sociales en la práctica clínica. Teniendo en cuenta:

- Que el liderazgo debe ser de los profesionales asistenciales
- Que ha de basarse en la evidencia científica existente y/o en la que generemos desde la propia RSMB a través de proyectos de investigación
- Que integre en su desarrollo a los grupos sociales relevantes.

El objetivo final es acercarnos a esa utopía que es ofrecer una asistencia perfecta a las personas que requieren de nuestros servicios. Siendo conscientes de que, como comentaba el escritor Eduardo Galeano en referencia al director de cine Fernando Birri, "*la utopía sirve para caminar*".

6. Bibliografía

- (1) G.Arza E, Legido P, Prieto M, Regidor I. Interacciones en la Historia Clínica Digital. Norte de Salud Mental 2008 October 31(32):23-30. Available from: URL: http://www.ome-aen.org/NORTE/32/NORTE_32_040_23-30.pdf
- (2) wikipedia. Social Media. Wikipedia 2011 December 4 [cited 2012 Jan 30]; Available from: URL: [http://es.wikipedia.org/wiki/Medio_social_\(social_media\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Medio_social_(social_media))
- (3) G.Arza E. La implantación de las tecnologías de la información en el ámbito de la salud mental de Bizkaia. Norte de Salud Mental 2011 February 289(39):71-76. Available from: URL: <http://www.ome-aen.org/NORTE/39/71-76.pdf>
- (4) Gobierno Vasco. Estrategia para afrontar el reto de la cronicidad en Euskadi. Gobierno Vasco 2010 July 1:1-69. Available from: URL: <http://cronicidad.euskadi.net/>
- (5) Grandes G, Sanchez A, Montoya I, Ortega Sanchez-Pinilla R, Torcal J. Two-Year Longitudinal Analysis of a Cluster Randomized Trial of Physical Activity Promotion by General Practitioners. Plos ONE 2011 March 296(3) Available from: URL: <http://www.plosone.org/article/info%3Adoi%2F10.1371%2Fjournal.pone.0018363>
- (6) AENOR. Norma UNE-EN ISO 9001:2008 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. Madrid: AENOR; 2008.
- (7) Jefatura del Estado. Ley Orgánica de Protección de Datos. BOE 1999 December 14 [cited 2010 Oct 16];15/1999 Available from: URL: <http://www.boe.es/boe/dias/1999/12/14/pdfs/A43088-43099.pdf>



RevistaeSalud.com es una publicación electrónica que intenta promover el uso de TICs (Tecnologías de la Información y las Comunicaciones) con el propósito de mejorar o mantener la salud de las personas, sin importar quiénes sean o dónde estén.

Edita: FESALUD – Fundación para la eSalud
Correo-e: cperez@fesalud.org
ISSN 1698-7969



Los textos publicados en esta revista, a menos que se indique lo contrario, están sujetos a una licencia de Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 2.5 de Creative Commons. Pueden copiarse, distribuirse y comunicarse públicamente, siempre que se citen el autor y la revista digital donde se publican, RevistaeSalud.com. No se permite su uso comercial ni la generación de obras derivadas. Puede consultarse la licencia completa en: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/deed.es>