

Ficha Técnica del Proyecto

I. Título

Uso de las herramientas de la Web 2.0 en la gestión de un consultorio externo

II. Introducción

Uno de los graves problemas de los hospitales es la falta de una comunicación fluida y en tiempo real entre los pacientes, médicos y la administración. Muchos pacientes pierden el tiempo, especialmente cuando vienen de otras provincias buscando explicaciones y soluciones a sus problemas y son enviados de oficina en oficina o esperan conversar con el encargado (médico o administrador) sin hallar solución.

Estos problemas que aparentemente suelen ser de países en vías de desarrollo ocurren también en países desarrollados quienes han enfrentado y solucionado el problema en forma práctica utilizando las herramientas de la Web 2.0. Estas herramientas: blogs, Facebook, Twitter, redes sociales, wikis, permiten tener un canal de comunicación inmediata, rápida y efectiva sin tener que estarse desplazando (1)

Actualmente en muchos hospitales del mundo ya se están empleando estas herramientas. El hospital Sant Joan de Déu de Barcelona ha sido calificado como un Hospital visionario e innovador al usar la Web 2.0 en sus procesos internos y en su comunicación con la comunidad, llegando inclusive a nombrar a un Director de Salud 2.0 (2). En otro blog (3) se reporta que en hospitales norteamericanos, 507 hospitales usan Twitter, 458 usan Facebook, YouTube 308 y sólo 85 hospitales usaban blogs. Este mismo estudio se repitió en España(4) en donde encontraron que Facebook se empleaba en 35 hospitales. Youtube en 19 y Twitter y Blogs en 18 hospitales.

Todas estas experiencias demostraron que la Web 2.0 acerca más estrechamente al médico con los pacientes (5) por la facilidad para una comunicación fluida en ambas direcciones y convierte al hospital en una institución más abierta y amigable tanto para los médicos como para los pacientes (6).

En nuestra sociedad la relación entre los pacientes con el hospital no es una relación fluida ni amigable y muchos de los conflictos entre ambos se debe a la falta de comunicación entre las partes. Esto se ve reflejado cuando los pacientes no pueden acceder a información básica como programación de consultorio externo, de cirugías, de requisitos para ser operados y orientaciones sobre como acceder a un servicio. Tienen que acudir al hospital en busca de información que no siempre la obtiene directamente de la persona más indicada.

Este problema se solucionaría si nuestro hospital empezara a usar las herramientas de la Web 2.0, que son gratuitas, como ya está ocurriendo en otras partes del mundo para comunicarse con sus usuarios. Los pacientes podrían acceder a información muy importante directamente desde sus hogares o desde una cabina de internet.

Este fenómeno de la Web 2.0 en el sistema de Salud es tan importante que ya se está hablando de la Medicina 2.0 y de la Salud 2.0 (7). El año pasado se llevó a cabo el 4to Congreso mundial de la Salud 2.0.

Este proyecto intenta usar las herramientas de la Web 2.0 (Blogs, wikis, facebook) para comunicarse con los pacientes y para que éstos puedan acceder fácilmente a información sobre decisiones y recomendaciones de sus enfermedades.

Para poder lo llevar a cabo, se necesitará línea libre de Internet en el consultorio y en Piso de Cirugía de Tórax y Cardiovascular. Además se capacitará a todo el personal que participará en el proyecto: Enfermeras, médicos y personal de consultorio externo en el manejo de estas herramientas. Las páginas y los servicios de Internet serán creadas por el responsable del proyecto.

Los recursos materiales que se necesitarán son solamente 02 computadoras con sus respectivas impresoras: una en consultorio y otra en el Piso.

El costo total del proyecto será el costo de las 02 computadoras con sus impresoras ¿pues los servicios de Internet son gratuitos.

Este proyecto se realizará en el Servicio de Cirugía de Tórax y Cardiovascular del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo- EsSalud, Chiclayo.

III. Contexto y Justificación

Constantemente en consultorio estamos recibiendo pacientes para programación quirúrgica sin análisis preoperatorios, sin Riesgo quirúrgico, sin evaluación anestesiológica, con análisis vencidos y muchas veces sin una explicación sobre el procedimiento que se le va a realizar. Este problema es mayor cuando los pacientes son referidos de otras provincias con la idea que van a ser hospitalizados inmediatamente.

Todo esto conlleva a que los pacientes tengas múltiples consultas innecesarias por falta de información.

Este proyecto intenta solucionar esa falta de información y comunicación entre el servicio con sus pacientes.

Justificación

- Esta alternativa permitirá una comunicación fluida y en tiempo real con los responsables de la programación de cirugías.
- Permitirá que los pacientes conozcan claramente todas las condiciones y requisitos para ser operados.
- Los servicios de referencia de la periferia y de otras provincias conocerán exactamente cuando y en que condiciones deben referir a un paciente para su consulta y programación.
- Los resultados permitirán anular las citas innecesarias, el vencimiento de los análisis preoperatorios y fundamentalmente una comunicación constante y fluidos con los responsables de su salud.

IV. Objetivos

i. Generales :

- a. Permitir una comunicación fluida y constante entre el usuario y el servicio de salud responsable.
- b. Establecer las herramientas de la web 2.0 como herramientas de comunicación entre el usuario y los médicos.

ii. Específicos:

- a. Filtrar consultas para evitar consultas innecesarias con el especialista.
- b. Evitar los cambios frecuentes en la programación de cirugías por la no presentación del paciente programado.
- c. Que los pacientes y los servicios de referencia conozcan con anticipación los requisitos y recomendaciones para las cirugías-
- d. Anular el discomfort que experimentan los pacientes cuando acuden a su cita para ser internados y recién ese día se enteran que su cirugía ha sido postergada.
- e. Acceso constante a información médica sobre la patología de la especialidad.

V. Beneficiarios

- Pacientes referidos de otros hospitales y de otras provincias que ya no acudirán para que solamente les informen que no se van a operar, que le han cambiado su fecha de programación o que debieron traer otros documentos.
- Los pacientes postoperados , especialmente los de cirugía cardiaca que podrán consultar en tiempo real cualquier duda con su tratamiento.
- Todos los pacientes de la especialidad podrán tener acceso en cualquier momento a información actualizada sobre las recomendaciones, indicaciones y contraindicaciones sobre una determinada patología.

VI. Localización:

Este proyecto se realizará en el Servicio de Cirugía de Tórax y Cardiovascular del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo- EsSalud , Chiclayo-Perú.

VII. Metodología de Trabajo

El servicio de Cirugía de Tórax y Cardiovascular del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo- EsSalud , contará con los sgtes servicios web:

- a. Blog informativo sobre enfermedades: Recomendaciones – Indicaciones- Contraindicaciones y Dieta. Documentos se pueden imprimir. Este Blog estará a cargo de los médicos asistentes.
- b. Cuenta en Facebook: Para una comunicación en tiempo real entre los usuarios y el servicio. Será manejada por la secretaria de consultorio y por el médico de guardia.
- c. Calendario de Google: Se publicarán las programaciones de cirugías y la programación mensual de consultorio.

Todos los médicos asistentes publicarán en el Blog del Servicio temas relacionados con la especialidad, especialmente en lo referente a indicaciones, recomendaciones y pronóstico de las enfermedades.

La programación de consultorio de los asistentes y la programación de las cirugías será publicada en Internet empleando los calendarios de Google. Estos calendarios podrán ser vistos por los usuarios (pacientes) y por los responsables de las referencias. Cualquier cambio en la programación podrán ser vista inmediatamente por los interesados.

La encargada en consultorio podrá responder en la cuenta de Facebook todas las dudas administrativas de los pacientes y el médico de guardia responderá las dudas referentes a la enfermedad.

VIII. Actividades

Actividad	Beneficiarios	Duración	Detalles
Publicación en el Blog de La especialidad	Pacientes en preoperatorio, post operatorio y pacientes En consulta.	6m	Los médicos asistentes publicarán las indicaciones de los tratamientos, indicaciones post quirúrgicas, cuidados, dieta. Asimismo información administrativas sobre requisitos para ser operados, condiciones de referencias, etc.
Publicación de programación de consultorio externo	Los pacientes Médicos asistentes Personal de Referencia	6m	Los pacientes y el personal de referencia podrán conocer quién es el responsable del consultorio ese día.

Publicación de programación de cirugías	Los Pacientes en espera de cirugías	6m	Los pacientes podrán informar que no se van a operar, conocerán a tiempo cambios en la programación y disminuirán las pérdidas de turnos quirúrgicos por ausencia de paciente.
Uso del Facebook	Los Pacientes	6m	Usando el facebook la comunicación entre los pacientes con el servicio se hará en forma inmediata pudiendo hacer cambios tanto en la programación como en las citas.

IX. Calendario

El servicio funcionará todo el año en horario de trabajo:

DE 7 a 12 am: Respuestas administrativas

De 12 a 4 p.m: Respuestas médicas.

Las respuestas médicas estarán a cargo del médico de guardia y podrá realizarlas en cualquier momento del día x 2 horas, después de las 12 del día.

X. Recursos necesarios

i. Humanos :

- a. Médicos asistentes del servicio
- b. Técnica/Secretarias de Consultorio
- c. Personal de referencias

ii. Materiales:

a. Computadora:

- 1. 03 (Tres) computadoras: 02 (dos) en el consultorio. Una para la labor de consultorio del médico y la otra para que la secretaria esté en contacto con los pacientes respondiendo sus consultas administrativas u 01 (una) en el servicio para que el médico de guardia esté respondiendo las consultas de los pacientes y para que el médico Jefe conozca y administre la programación de Sala de operaciones.

b. Una Impresora

c. Conexión a Internet: Cable o Modem.

XI. Resultados esperados

El servicio de Cirugía de Tórax y Cardiovascular se ha planteado cumplir con los sgtes objetivos para mejorar la gestión y administración del consultorio externo:

Objetivo: Evitar los cambios frecuentes en la programación de cirugías por la no presentación del paciente programado.

Resultado esperado: Que los pacientes avisen con anticipación la postergación de sus cirugías.

Objetivo: Que los pacientes y los servicios de referencia conozcan con anticipación los requisitos y recomendaciones para las cirugías-

Resultado esperado: Disminuir las citas y consultas innecesarias de pacientes que llegan al consultorio sin ningún requisito preoperatorio.

Objetivo: Anular el discomfort que experimentan los pacientes cuando acuden a su cita para ser internados y recién ese día se enteran que su cirugía ha sido postergada.

Resultado esperado: Los pacientes se enterarán con mucha anticipación del cambio de fecha de su cirugía

Objetivo: Acceso constante a información médica sobre la patología de la especialidad.

Resultado esperado: Los pacientes podrán consultar e imprimir las indicaciones y recomendaciones médicas todas las veces que deseen.

Objetivo: Tener una vía informativa para los pacientes.

Resultado esperado: Idem al anterior.

XII. Presupuesto solicitado

Estamos considerando material que ya existe en el hospital el cual nos puede ser adjudicado.

Material	Costo por unidad	Costo Total
02 computadoras Pentium IV, Procesador Intel, 3 de RAM	3,000	6,000
Impresora HP	300	300
Software para la creación de los Servicios Web 2.0	Gratis	00.00
TOTAL		6,300

Este material ya existe en el Hospital pero no está en nuestro servicio.

XIII. Seguimiento y evaluación

El servicio ejercerá un seguimiento minucioso a este proyecto con encuestas a los usuarios, familiares y personal involucrado por un periodo de 6 meses después del cual se determinará la continuación o no de este proyecto.

XIV. Viabilidad

El proyecto reúne características, condiciones técnicas y operativas que aseguran el cumplimiento de los objetivos.

XV. Observaciones

El costo de los Servicios de la Web 2.0 con los que nos comunicaremos con los pacientes es nulo. Estos programas son gratuitos para cualquier persona o institución.

XVI. Bibliografía

1. ¿Por qué tiene que estar un hospital en Facebook? « Conocimiento y uso de las TICs por los MIRes [Internet]. [cited 2011 Ene 30]; Available from: <http://mirytic.wordpress.com/2011/01/17/%c2%bfpor-que-tiene-que-estar-un-hospital-en-facebook/>
2. ¿Director de Salud 2.0 en los Hospitales? : HospitalDigital.com [Internet]. [cited 2011 Ene 30]; Available from: <http://www.hospitaldigital.com/2010/03/29/%C2%BFdirector-de-salud-20-en-los-hospitales/>
3. ¿Usan los hospitales españoles los instrumentos 2.0? | e-RAS: opinión y actualidad sanitaria [Internet]. [cited 2011 Ene 30]; Available from: <http://www.administracionsanitaria.com/node/2276>
4. Listado de Hospitales presentes en redes sociales [Internet]. [cited 2011 Ene 30]; Available from: <http://redessocialesenhospitales.wordpress.com/>
5. La web 2.0 acerca a médicos y pacientes | Tecnología Médica | elmundo.es [Internet]. [cited 2011 Ene 30]; Available from: <http://www.elmundo.es/elmundosalud/2010/09/27/tecnologiamedica/1285569223.html>
6. Tribuna: Un hospital más abierto al profesional y al paciente gracias a la web 2.0 - DiarioMedico.com [Internet]. [cited 2011 Ene 30]; Available from: <http://www.diariomedico.com/2010/12/27/area-profesional/gestion/tribuna-un-hospital-mas-abierto-al-profesional-y-al-paciente-gracias-a-la-web-20>
7. Paris 2010 | Health 2.0 [Internet]. [cited 2011 Ene 30]; Available from: <http://www.health2con.com/paris2010/>