

Para contactar:
melarcan@jcyl.es

Autora:

Ana Melgosa Arcos. Ingeniera en informática. Consejería de Sanidad de Castilla y León

Introducción

Partiendo de las siguientes premisas:

- La necesidad de comunicación e interacción entre los profesionales de cualquier parte del mundo.
- La necesidad de investigar y trabajar desde casa.
- La extensión geográfica de la comunidad autónoma.
- La sostenibilidad del sistema sanitario.
- La oportunidad de usar las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC) para la promoción de la salud y el bienestar social.

En septiembre de 2008, en la Consejería de Sanidad de Castilla y León, se toma la decisión de proporcionar una plataforma de comunicación a los profesionales sanitarios, para que, mediante la creación de grupos de trabajo colaborativo, se puedan alcanzar los siguientes objetivos:

- Fomentar el intercambio y transferencia de conocimiento, el aprendizaje y la participación entre los profesionales.
- Reducir las reuniones presenciales y, por lo tanto, los desplazamientos de los profesionales a las reuniones.
- Disminuir el tiempo empleado en las reuniones y aumentar su eficacia.
- Alta difusión y aceptación de la herramienta por parte de los profesionales sanitarios.
- La autogestión por parte de los profesionales de los grupos de trabajo colaborativo en los que participan, sin necesidad de tener que recurrir a técnicos especialistas o disponer de grandes conocimientos de informática.

En definitiva, generar conocimiento entre los profesionales sanitarios de Castilla y León y de otras partes del mundo, que repercuta positivamente en la mejora continua de la calidad asistencial, aprovechando las nuevas tecnologías de la información, y con un coste reducido.

¿Qué son los grupos de trabajo colaborativo?

Un grupo de trabajo colaborativo es un espacio virtual, a disposición de un grupo de profesionales de cualquier sector (educación, servicios sociales, sanidad, etc.) las 24 horas del día, que les permite de una forma privada, segura, organizada, sencilla y rápida comunicarse, interactuar e intercambiar conocimiento sobre una temática concreta.

En definitiva, pueden elaborar documentos de trabajo, publicar información, expresar sus opiniones, publicar noticias, facilitar el acceso a información relacionada y sitios web de interés, etc., y lo más importante, pueden hacerlo de una forma estructurada, segura y solamente visible para los miembros del grupo.

¿Qué servicios ofrecen?

El profesional tiene a su disposición una herramienta que le permite:

- Organización de temas y contenidos.
- Publicación de noticias, eventos y novedades.
- Agenda y calendario.
- Publicación de archivos de cualquier tipo (Word, pdf, vídeo, audio, etc.) dentro del grupo de trabajo.
- Foros de discusión y debate.
- Correo electrónico y listas de distribución a los componentes del grupo.
- Preguntas frecuentes.
- Chat, videochat.
- Wikis.
- Anuncios.
- Realizar encuestas entre los integrantes del grupo.
- Administrar el grupo de trabajo.
- Obtener estadísticas de uso y participación.

¿Cómo se gestionan?

Los grupos de trabajo se gestionan como si se tratase de una reunión presencial, mediante la figura del moderador o coordinador, que es quien se encarga de estructurar el contenido del grupo; es decir, de generar los temas de trabajo, crear las categorías de los documentos, proporcionar los temas de debate en el foro, definir el perfil de los participantes, etc.; en definitiva, de preparar y dinamizar el grupo de trabajo.

LOS GRUPOS DE TRABAJO SE GESTIONAN COMO SI SE TRATASE DE UNA REUNIÓN PRESENCIAL

A su vez, los participantes del grupo, dependiendo del perfil asignado, podrán participar de diferentes formas; por ejemplo, publicar, elaborar o sólo leer los documentos, publicar o sólo leer las preguntas frecuentes, intervenir en los foros, chats, etc.

¿De qué secciones consta?

Normalmente, una plataforma de trabajo colaborativo dispone de las siguientes funcionalidades y secciones:

En el caso de la plataforma utilizada en la Consejería de Sanidad, cada grupo de trabajo se organiza en tres bloques principales con diferentes secciones:

- a) Un bloque general (presentación, temas, noticias y calendario).
- b) Un bloque donde se dejan los materiales (archivos y sitios web).
- c) Y un tercer bloque para la interacción y comunicación (correo, foros, chat, wikis, etc.).

Bloque general

- **Presentación:** esta sección contiene sugerencias para el mejor aprovechamiento del Grupo y el adecuado funcionamiento de la Comunidad Virtual.
- **Temas:** en esta sección encontrará una presentación del programa del Grupo de Trabajo, con un detalle de los recursos pedagógicos asociados a cada tema, e información de los que aún no han sido consultados.
- **Noticias:** en esta sección se visualizan los artículos publicados por la institución, organizados por categorías.
- **Calendario:** esta sección ofrece un calendario de eventos interactivo para organizar las actividades del grupo.

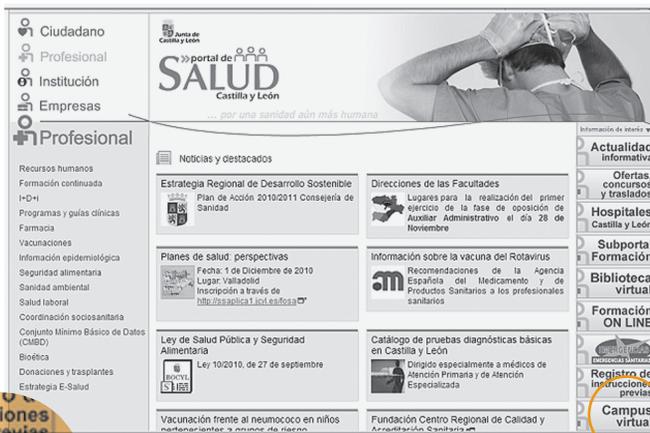
Bloque de materiales

- **Archivos:** esta sección contiene documentos, apuntes, resúmenes, trabajos, presentaciones, aplicaciones, etc., propuestos por los usuarios, que pueden ser visualizados en línea, impresos o copiados a disco.
- **Sitios:** los sitios de interés clasificados por categorías son aportados por los miembros del grupo. Su función es facilitar el acceso a información relacionada, disminuyendo el tiempo de búsqueda en Internet y aprovechando los sitios recomendados por los mismos colegas.

Bloque de interacción

- **Foros:** con los foros se habilita un espacio virtual para el debate y discusión entre los miembros del grupo.
- **Wikis:** esta sección permite a los usuarios crear un wiki, es decir, una especie de sitio web o base de conocimiento colaborativa, donde podrán añadir y editar contenido. Un wiki contiene páginas vinculadas entre sí, las cuales pueden ser editadas por múltiples usuarios, que pueden crear, modificar o borrar un mismo texto que comparten.
- **FAQ's:** Esta sección consiste en una agrupación de preguntas frecuentes realizadas por los usuarios de la plataforma, las cuales se encuentran clasificadas por categorías.
- **Chats:** el chat sirve para conversaciones públicas y privadas por pantalla a través del teclado. Cada usuario está debidamente identificado, lo que diferencia esta función de las salas comunes del chat, donde se desconoce al interlocutor.
- **Contactos:** esta sección representa un directorio virtual categorizado de los usuarios miembros del grupo, con los datos personales y/o profesionales, para ser visualizado o impreso. Permite el envío de mensajes grupales a todos los miembros.
- **Correo interno:** esta sección presenta el sistema de mensajería interna de la plataforma, la cual, entre otras cosas, con el fin de afianzar la idea de comunicación, cada vez que se reciba un nuevo mensaje, enviará un aviso a la cuenta externa de correo electrónico para que se vuelva a la plataforma a leerlo.
- **Anuncios:** esta sección provee un tablón de anuncios muy versátil que permite observar libremente los mensajes publicados por otros





¿Cuál es la forma de acceso?

A través del Portal de Salud (www.salud.jcyl.es), entrando en el Subportal del Profesional y seleccionando la pestaña «Campus virtual»

¿Cuántos grupos de trabajo tenemos?

En la Consejería de Sanidad, desde el arranque del proyecto en septiembre de 2008, se han puesto en marcha más de 60 grupos de trabajo, en los cuales participan más de 3.000 personas de diversos ámbitos profesionales, que abarcan diferentes áreas o temáticas:

- Atención Primaria.
- Atención especializada.
- Salud pública.
- Planificación.
- Coordinación sociosanitaria.
- Administración e Infraestructuras.
- Tecnología.

usuarios. Todos los mensajes quedan firmados, e identificado su autor.

➤ Encuestas.

Todas las secciones son configurables y pueden o no aparecer en el grupo de trabajo en concreto. Se puede cambiar el nombre a las secciones, etc.

¿Cuál es el procedimiento para dar de alta a un nuevo grupo o un diagrama de procesos?

Paso 1: el servicio o dirección general que necesita un grupo de trabajo colaborativo lo solicita al Servicio de Sistemas de Información de la Dirección General de Planificación, Calidad, Ordenación y Formación. Normalmente, se hace a través de un correo electrónico en el que se remite la siguiente documentación: nombre del grupo, temática, datos del coordinador y usuarios, si ya se dispone de ellos.

Paso 2: el Servicio de Sistemas de Información informa al Servicio de Formación de la propia Dirección General de Planificación, Calidad, Ordenación y Formación para evaluar si el grupo de trabajo solicitado puede ser registrado como actividad formativa acreditada.

Paso 3: el Servicio de Sistemas de Información crea el esqueleto principal del grupo de trabajo y se reúne con el representante del servicio solicitante, normalmente el futuro coordinador del grupo, para revisar el esqueleto y las funcionalidades disponibles. El coordinador obtiene la suficiente destreza para administrar y personalizar al grupo de trabajo que modera.

Paso 4: con toda la información proporcionada por el coordinador, desde el Servicio de Sistemas de Información se crean y se parametrizan las principales funcionalidades del grupo de trabajo.

Paso 5: seguidamente, el coordinador del grupo completa la estructura y, si lo considera necesario, personaliza más al grupo de trabajo.

Paso 6: Una vez completada la estructura, el Centro de Atención de Usuarios de Sistemas Informáticos (CAU GRS) da de alta a los usuarios y les comunica su forma de acceso.

Conclusiones

La Consejería de Sanidad de Castilla y León, como no puede ser de otra forma, considerando que estamos en el siglo XXI, apuesta por las tecnologías de la información y de la comunicación, y en particular por la Web 2.0.

La plataforma de grupos de trabajo colaborativo es la solución que permite mejorar la comunicación y la relación profesional del personal sanitario de Castilla y León, con el fin último de promover la salud y mejorar la calidad asistencial mediante la compartición y comunicación del conocimiento entre el personal de los diferentes estamentos sanitarios, incluyendo a los profesionales de otras organizaciones sanitarias de cualquier parte del mundo.

El éxito de esta iniciativa se debe, principalmente, a la aceptación y uso de aquella por parte de los propios profesionales.

En esta aceptación ha influido de forma notable, por una parte, el procedimiento establecido, en el cual desde un primer momento se involucra y motiva a los profesionales, explicándoles los beneficios que van a obtener; por otra parte, la sencillez de la plataforma, la cual permite al propio profesional gestionar de una forma intuitiva su propio grupo de trabajo, y por último, las funcionalidades que proporciona la plataforma, cubriendo las necesidades de comunicación y las expectativas de los profesionales de una manera ágil y sencilla.

