



PARANINFO DIGITAL

MONOGRÁFICOS DE INVESTIGACIÓN EN SALUD

ISSN: 1988-3439 - AÑO VII – N. 19 – 2013

Disponible en: <http://www.index-f.com/para/n19/020d.php>

PARANINFO DIGITAL es una publicación periódica que difunde materiales que han sido presentados con anterioridad en reuniones y congresos con el objeto de contribuir a su rápida difusión entre la comunidad científica, mientras adoptan una forma de publicación permanente.

Este trabajo es reproducido tal y como lo aportaron los autores al tiempo de presentarlo como COMUNICACIÓN DIGITAL en "CUIDADOS Y TECNOLOGÍA: UNA RELACIÓN NECESARIA" I Congreso Virtual, IX Reunión Internacional de Enfermería Basada en la Evidencia, reunión celebrada del 21 al 22 de noviembre de 2013 en Granada, España. En su versión definitiva, es posible que este trabajo pueda aparecer publicado en ésta u otra revista científica.

Título **Enfermería en las urgencias del Hospital Civil, beneficios de trabajar en red**

Autores M. Auxiliadora *Fraiz Padín*, Raúl *Arenas Gallero*, M. José *Moreno Corrales*, M^a Mar *Martínez Fernández*, Carmen *Martín Ortiz*

Centro/institución Unidad de Gestión Clínica Críticos, Hospital Regional Universitario Carlos Haya

Ciudad/país Málaga, España

Dirección e-mail afraizpadin@hotmail.com

RESUMEN

El uso de Internet y las redes sociales se han convertido en un fenómeno social que se expande en nuestra sociedad ya que brinda la posibilidad de establecer comunicaciones rápida, ágil y multidireccional. Las redes sociales permiten a los sujetos crear un perfil público o privado y dispongan de herramientas para comunicarse e interactuar mediante internet. En 2010 internet se posicionaba como primera fuente de información en salud (88%) incluso por delante de la visita presencial al médico (77%) lo que hizo que las organizaciones sanitarias estuviesen alerta [...]

TEXTO DE LA COMUNICACIÓN

Introducción

El uso de Internet y las redes sociales se han convertido en un fenómeno social que se expande en nuestra sociedad ya que brinda la posibilidad de establecer comunicaciones rápida, ágil y multidireccional. Las redes sociales permiten a los sujetos crear un perfil público o privado y dispongan de herramientas para comunicarse e interactuar mediante internet.¹

En 2010 internet se posicionaba como primera fuente de información en salud (88%) incluso por delante de la visita presencial al médico (77%) lo que hizo que las organizaciones sanitarias estuviesen alerta.¹

En España no todos los Hospitales cuentan con página web y son muy pocos los que tienen visibilidad en las redes sociales, y cuando lo usan como canal oficial sigue siendo como escaparate para hacer visible la información que les interesa dar a conocer. Del total de hospitales con presencia digital 196 tiene presencia en las redes sociales, siendo la principal red Facebook, seguida de YouTube y Twitter.² La mayoría de estos perfiles en Facebook están creados por un grupo de trabajadores del hospital, que lo utilizan como una herramienta social • para ponerse en contacto con antiguos compañeros, intercambiar experiencias, hacer reivindicaciones laborales, buscar trabajo, recomendar cursos, buscar a ex colegas y hacer quedadas para cenar o compartir otro tipo de actividades lúdicas.

Las causas por las que las instituciones sanitarias no usan las redes sociales suelen ser por falta de personal que gestione la red social, falta de tiempo, falta de formación (es necesario alguien que tenga dotes de comunicación y habilidades para las nuevas tecnologías) y como último miedo a crisis de reputación online.

En contraposición los Hospitales que están presentes en redes sociales tienen una serie de beneficios, promueven la educación sanitaria de la población o para la formación de los profesionales, las redes son una excelente herramienta de comunicación ya sea en alertas o para difundir campañas de salud pública, en investigación para divulgar los estudios científicos que se publiquen , como marketing para generar visibilidad de la institución y como atención al paciente por la capacidad de ser bidireccionales.²

En nuestro caso creamos un grupo privado en una red social para realizar un trabajo de investigación en el podíamos compartir documentos, fotos, videos u otros ficheros y esto nos permitió trabajar en equipo, algo que por nuestros turnos a veces era imposible. Cada participante tenía que crear una cuenta de Facebook, después se creó un grupo privado, que en nuestro caso se llamó como el trabajo que queríamos hacer “Grupo de Agresiones Hospitalarias”, uno de nosotros era el administrador del grupo que se encargaba de gestionar el grupo, revisar las entradas y dinamizar el grupo.

Los últimos estudios disponibles sobre el uso de redes sociales en nuestro país revelan que Facebook continúa siendo la preferida seguida, muy de lejos, por Tuenti y Twitter. En los últimos años ha crecido exponencialmente la presencia institucional en Facebook, con magníficos ejemplos de un acertado posicionamiento en las redes sociales.³

Para que se pueda sacar el máximo provecho de las redes sociales sin caer en ningún peligro, hay que aprender a navegar y a configurar la herramienta de privacidad.⁴ El hecho de conocer las ventajas e inconvenientes ayudará a hacer un buen uso de estas aplicaciones para aprovecharlas en la vida personal, profesional y académica.

Desarrollo de la experiencia

El servicio de Urgencias del Hospital Civil perteneciente a la UGC de Críticos del Hospital Regional Universitario de Málaga. El servicio de urgencias del Hospital Civil está formado por un área de cuidados o policlínica que atiende entre 6800 y 7200 pacientes mensuales, en el área de observación hay 6 camas y 5 sillones con ingresos y altas continuos, existe también un área de UCI con 3 camas. El personal de enfermería está formado por 48 enfermeros/as y 20 auxiliares de enfermería.

Al pertenecer a la unidad de Críticos de Hospital Regional Universitario de Málaga, a veces el personal puede ser desplazado a otra de las unidades de Críticos como son las Urgencias del Hospital General o la UCI del mismo , además podemos cubrir la UCI de maternidad en el Hospital Materno Infantil.

Del total del personal de enfermería decidieron participar en el estudio 24 profesionales entre enfermeros y Auxiliares de enfermería, es decir un 35% del total del personal, de ellos 18 eran enfermeros, 5 auxiliares de enfermería y 1 médico de urgencias que en ese momento era el jefe de servicio de servicio de la unidad.

Las razones por las cuales se planteó crear este tipo de comunicación en nuestro servicio fueron que en la unidad nos planteamos la realización de un trabajo de investigación pero siendo el grupo muy amplio teníamos dificultades para reunirnos debido a nuestros turnos de trabajo, obligaciones familiares etc.. Nos planteamos entonces la posibilidad de realizarlo a través de una red social.

Antes de comenzar el proyecto se realizó una revisión bibliográfica en relación al tema de redes sociales, la información sanitaria disponible en Internet .Hemos utilizado las siguientes palabras clave: “redes”, “ventajas de trabajar en red”, “redes sociales y enfermería”. Se realizó una búsqueda bibliográfica en bases de datos como Cochrane Plus, Medline (con el software Pubmed), SciELO y Cuiden, nos llamó la atención la cantidad de información que encontramos sobre las aplicaciones de las TICs al medio sanitario. Había mucha información sobre todo de la relación de las Instituciones sanitarias con los pacientes y de los profesionales sanitarios entre ellos.

Teniendo en cuenta toda la información que teníamos en nuestras manos, nos reunimos y elegimos de todas las redes sociales Facebook. Facebook ofrece distintas soluciones en función de que el usuario sea una persona física, una institución o empresa o un grupo de personas. Los grupos son creados generalmente por un único usuario con el objetivo de reunir a personas con un interés común. También porque en el momento que nos reunimos la mayoría del grupo conocía la red social y la manejaba, por lo que nos era más fácil trabajar con ella.

Cuando se creó el grupo en la red social, cada profesional se debía hacer una cuenta en Facebook, al personal que no la tenía hecha o no sabía manejarla se les enseña y se les

ayudara a crearla, del total eran solo 4 los que no conocían la red social , por lo que el administrador del grupo los reunión donde se explico la dinámica de trabajo y se les explico cómo usarla.

En la reunión inicial se explico las normas de privacidad y se dieron unas directrices sobre el uso del grupo como son las siguientes:

- Se usa para uso exclusivo del grupo de investigación
- En él se trataran los temas relacionados con el trabajo que estamos desarrollando y no temas personales.
- El administrador de la página gestiona los contenidos si son o no pertinentes, nunca se pondrán datos de vulneren la intimidad de ninguna persona ya sea paciente en estudio o profesional.
- Los perfiles personales de Facebook (biografía) son los que se crea el individuo, y son, exclusivamente, para uso personal, a partir de ellos, se pueden crear páginas y solicitar la entrada en el grupo.

El grupo es un espacio cerrado donde se encuentran un conjunto de perfiles que tienen un interés común y que no tienen que ser 'amigos' entre sí. Nuestro grupo es cerrado lo que significa que todos los usuarios de Facebook pueden ver el grupo, a sus miembros e invitados, pero sólo sus miembros pueden ver las publicaciones. Como se puede observar, lo se pretende con los perfiles personales, las páginas y los grupos es optimizar la comunicación según los intereses y necesidades.

El administrador del grupo es el crea el grupo de trabajo y se encarga de descargar periódicamente contenidos y administrarlos así como de mantener activo el grupo , se encarga de dedicarle atención al menos una vez al día a la creación/publicación de contenido. Para ello se hará un repaso mental de los contenidos relevantes que se quieren publicar ese día: Eventos de la organización, publicaciones científicas, contenido de divulgación en salud, contenido dirigido a profesionales sanitarios, etc... Si nos organizamos bien y no nos distraemos con perfiles personales... hacer todo esto no nos debería de llevar más de 1h. Al principio es probable que algo más, pero pronto tendremos práctica y optimizaremos mejor nuestro tiempo. Un repaso a primera hora de la tarde de unos 30 min nos permitirá ver interacciones o posibles comentarios de seguidores, así que aprovecharemos este tiempo para responder y escuchar a los miembros del grupo.

El grupo se creó con los siguientes objetivos:

- Facilitar la comunicación y el intercambio de documentos e información entre los miembros del equipo.
- Obtener información a tiempo real.
- Fomentar el intercambio de opiniones entre los participantes.
- Como herramienta para realizar investigaciones.
- Evitar desplazamientos innecesarios.
- Poder participar en cualquier momento del día según disponibilidad.
- Aumentar la calidad de nuestro servicio.

De todo este trabajo que se llevó a cabo desde junio 2011 a mayo del 2012 que resultados obtuvimos:

A través de la red social pudimos desarrollar los contenidos de una investigación, mantenernos conectados y trabajar en equipo, además pensábamos que podríamos usarla como base de la comunicación entre los profesionales de la unidad, pero hubo cambios de profesionales entre las unidades y el administrador del grupo se trasladó a otra unidad lo que hizo que el grupo se dejara de usar una vez que terminamos con el trabajo de investigación que habíamos comenzado sobre Agresiones Hospitalarias. De los datos obtenidos se realizaron una publicación en una revista indexada y una comunicación en un Congreso. De la publicación en la revista adjunto el link:

<http://www.enfermeriadeurgencias.com/ciber/septiembre2012/pagina8.html>

De 24 personas que componen el grupo de trabajo, más del 80% (con edades comprendidas entre 28 y 61 años) han accedido a la red para aportar documentación, ideas y hacer comentarios asiduamente. El resto ha estado poco o nunca bien por problemas técnicos (la mayoría) o bien a que debido a su edad no les es fácil el manejo de esta herramienta (éstos han sido 1 o 2 personas)

A través de la misma red, se organizaban reuniones una vez al mes, según necesidades de los participantes y también teníamos pensado hacer reuniones a través del chat.

Las ventajas que nos ha ofrecido esta experiencia, son:

- La facilidad para comunicarnos entre nosotros en tiempo real
- El poder intercambiar documentos en grupo y poder comentarlos
- Intercambiarnos datos del trabajo, también nos informábamos sobre actividades de interés para enfermería que se desarrollaban en el Hospital

Ha sido interesante el éxito, la participación ha sido más alta de lo que esperábamos para lo novedoso de la herramienta, todos los comentarios son públicos y accesibles a los componentes del grupo.

La utilidad futura del grupo, como hemos comentado en párrafos anteriores el grupo está dividida por los cambios de personal entre las unidades pero teníamos previsto lo siguiente:

-Usar herramientas de monitorización al menos semanalmente. Hay infinidad, pero estas pueden ser algunas que te pueden ayudar a llevar control en nuestro caso la Red social Facebook tiene Facebook insigHT Facebook te facilita informes y gráficas para seguir la evolución de tus publicaciones y tu comunidad. Entre otros datos, puedes consultar la virilidad de tus publicaciones.

-En un futuro se planteaba como una forma de comunicación interna del personal de nuestro servicio.

-La única desventaja que presenta es que necesita un miembro del equipo capaz de dinamizar el grupo, enviando información y animándolos a trabajar. En nuestro caso el administrador está en otra unidad lo que dificulta la interrelación con el grupo.

Me gustaría hacer mención a muchos blog, páginas web y organismos oficiales que usan las redes sociales y la web 2.0, la tecnología nos rodea y forma parte de la enfermería. A través de internet se pueden participar en muchas actividades hacer

cursos, etc. y me parece un mundo muy amplio con muchas posibilidades por explotar, pero es importante que la tecnología no nos haga perder la empatía y el trato humano hacia los pacientes

Bibliografía

1. Villalba JJ. Las redes sociales: introducción. Madrid: Enfermería Geriátrica y Gerontológica -ategg-; 2009. Disponible en: http://www.uam.es/personal_pdi/elapaz/mmmartin/complementos/tmonograficos/ategg_redessociales/introduccion_a_las_redes_sociale.htm
2. Murcia C (Coord.). Guía práctica para el uso de redes sociales en organizaciones sanitarias. España: Social Media Pharma; 2013. Disponible en: <http://bit.ly/YUomgj>
3. Consejería de Salud y Bienestar Social. Guía de usos y estilo en las redes sociales del Sistema Sanitario Público de Andalucía. Sevilla: Consejería de Salud y Bienestar Social; 2013. Disponible en: <http://www.redsaludandalucia.es/sites/default/files/guiav1.pdf>
4. Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación. Guías Legales. La privacidad en internet. España: Observatorio de la Seguridad de la Información. Disponible en: <http://goo.gl/YNERF5>