



Interreg
España - Portugal

Fondo Europeo de Desarrollo Regional



UNIÓN EUROPEA



Nuevo Modelo Asistencial

NUEVO MODELO DE ATENCIÓN COMPARTIDA — ENTRE — ATENCIÓN PRIMARIA Y FARMACIA COMUNITARIA

E3.1. Plan de formación y materiales
formativos que permitan generar
liderazgos en los equipos de trabajo y
volver a los pacientes expertos

ELECTRÓNICA

V1

Descripción

El presente documento forma parte del catálogo de entregables del proyecto NUMA (Nuevo Modelo Asistencial) y más concretamente de la Actividad 3. Éste será el llamado entregable *E3.1. Plan de formación y materiales formativos que permitan generar liderazgos en los equipos de trabajo y volver a los pacientes expertos.*

El documento se compone de una introducción que sitúa al lector en el marco de trabajo correspondiente a esta actividad. Posteriormente, se introducirán los distintos materiales generados para la formación de los usuarios.

El entregable continúa detallando el plan de formación que se ha estimado para los distintos roles implicados en NUMA y, por último, se detallan las conclusiones relativas a este proyecto.

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO	2
<i>Descripción.....</i>	<i>2</i>
1. INTRODUCCIÓN	2
2. MATERIALES DE FORMACIÓN GENERADOS	3
2.1. <i>Manual de SIMA.....</i>	<i>3</i>
2.2. <i>Preguntas formuladas frecuentemente (FAQ)</i>	<i>4</i>
2.3. <i>Videotutoriales.....</i>	<i>4</i>
2.4. <i>Material para los cursos de formación</i>	<i>5</i>
3. PLAN DE FORMACIÓN.....	6
3.1. <i>Cursos de formación individuales.....</i>	<i>6</i>
3.1.1. <i>Farmacias</i>	<i>7</i>
3.1.2. <i>Centros de salud.....</i>	<i>8</i>
3.2. <i>Cursos de formación conjuntos</i>	<i>10</i>
3.3. <i>Formación para los pacientes</i>	<i>10</i>
4. CONCLUSIÓN	11

1. INTRODUCCIÓN

El presente entregable se engloba dentro de la Actividad 3, tarea principal que la Universidad de Sevilla desempeña dentro del proyecto NUMA.

Para entender el objetivo de este entregable, tenemos que tener en cuenta que uno de los elementos estratégicos más importantes es la coordinación entre las farmacias y los centros de salud. Con esto en cuenta, podemos ver la importancia de no sólo la creación de una herramienta que permita la realización de este plan, sino que además es necesario disponer de materiales y procesos de formación que permita a los profesionales entender el alcance de estas herramientas y decidir, en función de su propia relación con los pacientes y el tipo de atención requerida, cual es el uso más apropiado de las mismas.

Por todo ello, en el presente entregable se listarán una serie de materiales de formación generados para la consulta por parte de todos los usuarios, seguido del plan de formación previsto para los distintos roles/centros, es decir, los cursos de formación, su objetivo y su estructura.

2. MATERIALES DE FORMACIÓN GENERADOS

Los materiales de formación son una serie de recursos visuales y audiovisuales para que sean objetivo de consulta de cualquier usuario que tenga alguna duda o no esté seguro de cómo realizar cierto procedimiento, además de lo generado para los cursos de formación.

Concretamente, los materiales generados se separan en: el manual (guía de usuario), la sección de preguntas frecuentes (FAQ), una serie de videotutoriales y el material generado para los cursos de formación.

2.1. Manual de SIMA

Este manual, la guía de usuario en SIMA, es un documento en formato PDF que debe de ser accesible desde SIMA.

En éste, se deben explicar los procedimientos más básicos de SIMA y se debe de dar una visión general de las distintas herramientas implementadas. No es objetivo de este documento el determinar casos de uso ni explicar el uso que se le debe dar antes situaciones concretas, sino explicar las distintas posibilidades que el uso de esta herramienta debe permitir.

Concretamente, se empezará explicando el login y las peculiaridades que SIMA tendrá con la seguridad y las contraseñas. Posteriormente, se procederá a explicar la distintas herramientas y sus posibilidades:

- Gestión de pacientes, haciendo especial hincapié en el proceso de registro de un paciente o, más correctamente, el proceso de asociación de un id NUMA a un paciente real. También es de especial importancia el proceso de anonimización, pues el correcto tratamiento de los datos privados es de de muy alta relevancia para este proyecto.
- Creación y gestión de las alarmas, concretamente los distintos tipos de alarma que hay, las bandejas den las que se presentan y las acciones disponibles al visualizar una alarma. Es necesario también dedicar un apartado exclusivo a la gestión de las alarmas automáticas, ya que éstas tienen tanto un proceso de creación como un proceso de gestión particular.
- Toma y visualizado de biomedidas. Tal y como se nombra en el entregable 2.1, es necesario habilitar una herramienta para la toma de biomedidas que pueda actuar de sustituto de emergencia del kiosco de toma de medidas que estará presente en las farmacias. En esta sección se debe explicar cómo realizar las tomas y realizar una introducción al visor clínico de las medidas.
- Registro y verificación de citas. Es de especial importancia remarcar cómo esto no es un sustituto de *Salud Responde*, sino que es un complemento de la misma,

permitiendo facilitar el trabajo de los distintos profesionales de los centros de salud al saber de antemano los detalles de este paciente y el motivo concreto (tal y como sería interpretado por el personal farmacéutico) en lugar de depender únicamente de la explicación del paciente. En este documento se debe explicar cómo sería este procedimiento de registro, y explicar las distintas acciones disponibles una vez registrada una cita.

- Mensajería y mensajería de ANM (Adherencia a Nuevos Medicamentos), dos sistemas análogos de mensajería pero que se cree es mejor dejarlos por separado debido a la temática de los mismos: una sección únicamente para los mensajes de ANM, y otra sección para el resto de mensajes. Al igual que en los demás casos, se debe explicar tanto el registro de mensajes como las distintas acciones disponibles sobre un mensaje ya generado.

2.2. Preguntas formuladas frecuentemente (FAQ)

En esta sección se deben de presentar una serie de puntos en formato pregunta/respuesta con las dudas más frecuentes que le surjan a los usuarios. Esta parte debe de ser actualizada conforme avance el proyecto en función de las dudas que vayan surgiendo y de las posibles modificaciones a que van a estar sujetas estas distintas herramientas.

2.3. Videotutoriales

Los videotutoriales estarán formados por un conjunto de vídeos hospedados en una plataforma online (por ejemplo, youtube) con ejemplos generalistas sobre el uso de las herramientas, al estilo de lo mostrado y explicado en el manual.

De la misma manera, no se pretende explicar qué hacer exactamente ante los distintos casos de uso, sino hacer ver las capacidades de estas herramientas y proporcionar un ejemplo visual, frente al textual del manual.

En primera instancia, se prevé generar cuatro vídeos:

1. Registro de nuevo paciente desde farmacia
2. Registro de cita desde farmacia y su gestión
3. Registro de cita desde profesional de medicina o enfermería
4. Creación y seguimiento de alarma

En cualquier caso, es de especial importancia el hacer un seguimiento al uso que se le da a estas herramientas, los pactos que se hagan entre farmacia y los centros de salud sobre cómo usarlas y las dudas que vayan surgiendo durante el piloto. Esto es así para poder ir generando nuevos vídeos y así ir incrementando la biblioteca disponible para los usuarios.

Debido a que los vídeos no se servirán desde SIMA, sino que serán hospedados en una plataforma externa, se prevé la posibilidad de que no sean accesibles directamente desde los puestos de trabajo de los centros de salud (Futros), y ante esta eventualidad la única solución es que la visualización se haga desde un dispositivo personal, como un PC o un móvil.

2.4. Material para los cursos de formación

En esta sección se recoge todo material o recurso que se tendrá que desarrollar para los cursos de formación previstos. Dependiendo del curso, habrá una parte teórica y una práctica, y cada parte tiene sus propios requerimientos. Las partes del curso no se verán en esta sección, y están más detalladas en el apartado 3.

Para la parte teórica, es imprescindible la generación de presentaciones (diapositivas) para poder apoyar la explicación teórica en algo tangible. También para la parte teórica, se han de desarrollar una serie de vídeos exponiendo algunos casos de uso, y dependiendo de las circunstancias podrán ser (o no) los mismos vídeos utilizados para la sección de los videotutoriales. Para parte de esta exposición, se enseñará la página en vivo y, por lo tanto, se debe preparar el entorno para poder mostrarle las funcionalidades pertinentes, esto es, preparar cuentas de usuario y pacientes virtuales en el estado concreto que nosotros queramos (por ejemplo, un paciente virtual que tenga una alarma de cada tipo para poder explicar las alarmas).

Por último, para la parte práctica, habrá que preparar ejercicios que requerirán de pacientes virtuales y de un guión de actuación que les diga lo que tienen que hacer pero que a la vez les deje suficiente marco de acción para que puedan curiosear por su cuenta y así poder realizar las acciones a que están acostumbrados en su puesto de trabajo habitual, pero usando la nueva herramienta. De esta manera, se generarán dudas reales sobre su uso que nos valdrán no sólo para resolverlas y proporcionarles la información necesaria, pero también para poder modificar y mejorar la herramienta según las necesidades de los usuarios.

3. PLAN DE FORMACIÓN

En esta sección se va a detallar el plan de formación previsto, pero antes de pasar al plan de formación en sí, tenemos que tener en cuenta una serie de condiciones que forman parte integral de paradigma NUMA.

Lo más importante, como se ha nombrado en la introducción, es que el proyecto tiene como elemento estratégico la coordinación entre farmacias y los centros de salud. Para ello, es necesario que ambas partes tengan muy claro las herramientas, su alcance y sus posibilidades para que puedan ponerse de acuerdo sobre cómo utilizarlas según el caso de uso. Por ello, se prevé tanto formaciones a cada una de las partes involucradas como una serie de formaciones conjuntas entre ambos.

El objetivo principal de estas formaciones será darles las habilidades para el uso de herramientas y una serie de directrices sobre las mismas, pero debe quedar muy claro que el objetivo no es decirles cómo hacer su trabajo sino darles los conocimientos para que puedan desarrollar los procedimientos de actuación más adecuados. Una de las consecuencias más inmediatas de la correcta implementación, además de su objetivo principal, es que se maximice la productividad de los implicados en el proyecto/pilotaje, pero esto sólo es posible si los implicados desarrollan lo que sería la metodología estándar de cada caso de uso.

Por todo ello, además de los requisitos que se exponen en los siguientes apartados, será completamente necesario el hacer los cursos interactivos con los usuarios, de manera que no sólo ellos podrán exponer sus dudas en cuanto surjan, sino que además se pueden ir planteando casos prácticos en tiempo real con los alumnos. No sólo esto, sino que parte de estos casos que se pueden plantear vendrán así mismo de la fase de pilotaje, de manera que no serán meras hipótesis sino datos empíricos del uso que se le está dando a la herramienta en un entorno real.

Por último, habrá una breve sección sobre los planes para que los pacientes también puedan llevar un uso de la aplicación que les beneficie.

3.1. Cursos de formación individuales

En esta sección hablaremos de los cursos de formación que se han impartido por separado a los dos entes implicados en el uso del proyecto: las farmacias y los centros de salud. Es necesario hacer una separación primera ya que el uso que se le va a dar a la aplicación va a ser radicalmente distinto dependiendo de quién esté usando la aplicación.

Por ejemplo, el grueso de las transacciones que se realicen en SIMA va a ser por parte de las farmacias, y son los que más trabajo manual van a tener: tienen que asignar los

programas a los pacientes, van a tener que tomar medidas, realizar tests, generar alarmas... mientras que el trabajo del personal sanitario va a estar más centrado en la parte organizativa, como la gestión de las alarmas/citas.

Por ello, es importante que en primera instancia se realicen formaciones por separado de manera que no haya que abrumar con información a los usuarios y que no se aburran al estar asistiendo a una formación de una parte que no les compete. Por otro lado, es importante que conozcan al menos los procedimientos básicos que el otro grupo va a realizar, de manera que durante el piloto empiecen a llegar a acuerdos sobre cómo usar la herramienta, es decir, llegar a un acuerdo sobre en qué momento y para qué eventualidades usar alarmas, pedir citas, o decidir que es suficiente con usar la mensajería y contactar con el paciente.

3.1.1. Farmacias

Las formaciones individuales de las farmacias deben de estar más centradas en casos prácticos que en la teoría del uso de la aplicación. Durante la primera visita a la hora de llevar los kioscos a las distintas farmacias, se les dará una breve formación en campo a los empleados presentes de manera que ya podrían empezar a probar casos de uso en la página sin la necesidad de acudir al curso de formación, pero esto no cubre la formación completa que se les dará en su debido momento. Además, no se puede garantizar que todos los empleados estén presentes durante la misma, por lo que sigue siendo igualmente necesario el impartir los cursos de formación.

Los puntos más importantes a tratar en los mismos son:

- Gestión de pacientes: en primera instancia, la mayor parte de la gestión de los pacientes se va a realizar desde la farmacia
 - Captación de nuevos pacientes: tendrán que decidir de, entre toda la gente que va a su farmacia, qué personas son más aptas para su inclusión en NUMA.
 - Asignación de programa y credenciales web: ya sea una asignación comenzada por farmacia u ordenada desde un centro de salud, esta parte se va a realizar comúnmente desde las farmacias. Además de apuntar a los pacientes al programa, hay que decidir qué medidas se le van a tomar y qué tests deben pasar, además de configurar los umbrales a partir de los cuáles se van a generar las alarmas automáticas
 - Anonimización y asociación entre NUMA y una persona real: debido a la protección de datos, en SIMA no pueden quedar datos personales de ninguno de los pacientes. Por lo general, es en farmacia donde se debe de realizar la anonimización, pero el personal de medicina también accederá para saber qué paciente NUMA está tratando.

- Uso del kiosco: el kiosco tiene dos funciones principales, la toma de medidas y tests, y el envío de los mismos a través de un canal seguro a la BBDD médica.
 - Toma de medidas inalámbricas haciendo uso del kiosco y la tablet: es imperativo que los usuarios comprendan el kiosco, su potencial y su funcionamiento. Podrán tomar medidas que serán recogidas por la tablet para su envío
 - Toma de tests: misma situación que para las medidas inalámbricas
 - Toma de medidas manuales a través de SIMA: en caso de malfuncionamiento de la tablet o de algún otro problema de conectividad, se ofrece como alternativa la subida de medidas a través de la página web.

Por todo ello, se proponen una serie de cursos de duración larga en el que, en la primera parte, se procederá a dar una explicación de SIMA y del kiosco, junto con alguna presentación audiovisual, y en este bloque recopilar todo lo necesario para la primera parte del curso.

Para poder enseñar lo relativo al kiosco, se propone que después de la parte teórica se den una serie de ejercicios para que sean realizados sobre los quioscos reales. De esta manera no sólo adquieren habilidad práctica, sino que se ven incitados a curiosear con la herramienta.

3.1.2. Centros de salud

Al contrario que con las farmacias, los centros de salud deben de tener una formación más centrada en la parte teórica, ya que una gran parte del curso estará centrada en que entiendan lo suficiente la herramienta para que puedan acordar sus propios protocolos según los casos de uso.

Los puntos más importantes a tratar son:

- Separación entre referentes y el resto: en farmacia sólo hay un rol, pero en los centros de salud hay tres (referente, medicina y enfermería). Debido a que es muy posible que el volumen de alarmas/citas se eleve demasiado en poco tiempo, se crea la figura del referente de centro, que actúa como filtro de peticiones entrantes. En otras palabras, aunque el personal sanitario pueda consultarlo por su cuenta, el referente es el que recibirá toda la carga de peticiones e irá informando al profesional correspondiente de que tiene algo pendiente de su atención.
- Introducción a SIMA y familiarización con el resumen: esta parte hace referencia a una familiarización con el entorno de SIMA, y como se maneja en general. Por otra parte, también hay que hacer especial hincapié en el resumen al que son

dirigidos nada más autenticarse en la página, ya que ahí es donde van a estar la mayor parte del tiempo.

- Presentación del sistema de mensajería: la aplicación presenta dos sistemas de mensajería independientes, el sistema de mensajería y los mensajes ANM (Adherencia a Nuevos Medicamentos). Teniendo en cuenta que el objetivo más importante de NUMA es la apertura de esta nueva vía de comunicación entre farmacia y los centros de salud, se prevé que la mensajería sea la herramienta más usada de las disponibles. A su vez, es el sistema más sencillo y más intuitivo, pero debido al alto uso previsto hay que mostrarla y profundizar en ella.
- Creación y gestión de alarmas: estas alarmas ejercen las funciones de avisos, y se pueden generar tanto manualmente como automáticamente (en función de los parámetros configurados cuando se asigna el programa a un paciente). Como también permiten llevar un seguimiento sobre la misma alarma, esta herramienta va a ser la que más usen después de la mensajería. Hay que dejar claro su estructura y las posibilidades que brinda.
- Registro y gestión de citas: el sistema de registro de citas sirve como complemento (que no sustituto) a Salud Responde. Aquí se registrarán las citas que se pidan a los pacientes de NUMA por los canales oficiales, de manera que quede constancia y el referente pueda avisar al profesional determinado para que pueda consultar el motivo de la cita y así estar preparado para la eventualidad. Se prevé que este será el sistema menos usado, ya que la mayoría de los problemas de los pacientes podrán ser resueltos mediante mensajes y comunicación con dicho paciente.

Con todo esto en cuenta, se puede ver cómo el formato para el curso debería de ser muy similar al de las farmacias, pero debido a las peculiaridades de los horarios y a las responsabilidades de cada puesto hay que hacer ciertos cambios en el plan. Para empezar, no se puede asegurar que se pueda hacer una sesión de ejercicios prácticos debido a problemas de horario, además de que el personal sanitario requiere de un mayor esfuerzo para la inclusión de una nueva herramienta en sus rutinas de trabajo.

Por ello, los cursos empezarán por una carla motivadora por parte de la consejería de salud para que puedan situar la herramienta y los casos de uso dentro de su organización profesional. Acto seguido, se dará una charla de formación muy similar a la que se da a farmacia, pero más centrada en las herramientas expuestas anteriormente. Esta parte podría incluir la reproducción de material audiovisual.

En primera instancia se supone que no se va a poder hacer, pero en caso de que la temporización lo permita, se les daría unos ejercicios prácticos sobre SIMA de manera análoga a la que se dará al personal de farmacia sobre el quiosco.

3.2. Cursos de formación conjuntos

Estos cursos de información son de gran importancia, pues representan la primera experiencia conjunta entre los dos roles principales. Es una oportunidad para introducir los componentes comunes a ambos roles.

Esto adquiere especial relevancia en el ámbito de farmacia conociendo a los centros de salud, en el sentido de que necesitan comprender las herramientas que se hacen disponibles para los profesionales sanitarios. El objetivo final de este curso es que estén lo suficientemente preparados y que tengan la suficiente soltura con SIMA para empezar a hacerse una idea del siguiente paso: articular los medios de coordinación entre medicina y los centros de salud, ya conociendo los casos de uso completos.

De esta manera, se alcanzan ya no sólo los requisitos principales (el abrir una nueva vía de comunicación entre farmacia y los centros de salud), sino que además los usuarios consiguen las ventajas que estaban pensadas con la introducción de SIMA, esto es, un aumento de la eficiencia de los trabajadores suponiendo un mínimo de impacto en su carga de trabajo.

3.3. Formación para los pacientes

Los pacientes como tal no son meros instrumentos de proporcionar datos a NUMA, sino que este proyecto también está pensado de manera que ellos puedan sentir que forman parte de este nuevo paradigma. Como elementos de esta parte tendremos por un lado al paciente y su primera interacción con farmacia, y por otro lado tendremos la aplicación móvil que todos los pacientes tendrán disponibles.

La formación de los pacientes comienza en la farmacia, durante la captación, momento en el que los profesionales de farmacia proporcionarán a los mismos una serie de folletos formativos, además de una breve explicación por parte del personal de farmacia. Como parte de esta explicación, además de tener que dejar claro las medidas/tests y su temporización, es de especial importancia el explicarle el uso más básico de la aplicación móvil.

Las ventajas de esta aplicación móvil son que, si el paciente comprende su funcionamiento más básico, podrá tener acceso a una serie de vídeos, no sólo formativos del uso de la herramienta, sino vídeos de una temática más general (consejos de estilo de vida, ejercicios que pueden realizar en casa, recetas sanas...). Por último, si se configura correctamente los pacientes podrán recibir recordatorios sobre toda las tomas que tengan planeadas, de manera que no tienen que estar recordándolo por su cuenta, con lo que conseguimos liberarlos de una parte de la carga además de una mayor colaboración por su parte.

4. CONCLUSIÓN

Los cursos de formación son necesarios y deben de estar pensados para cumplir dos objetivos básicos: la apertura de una nueva vía de comunicación y el aumento de eficiencia sin suponer un aumento notable de la carga de trabajo. Por ello es muy importante cuatro cosas:

- Preparar los materiales necesarios no sólo para llevar a cabo los cursos sino también para que los usuarios puedan acceder a ellos para resolver dudas menores.
- Dar a cada departamento implicado un curso adaptado a sus necesidades y al uso que se va a hacer de SIMA.
- Dar de manera conjunta a los distintos departamentos unos cursos con el objetivo de que entiendan las herramientas y metodología de la otra parte, de manera que puedan articular mecanismos comunes de actuación.
- Hacer todos los cursos interactivos, de manera que puedan preguntar y se puedan exponer casos reales para mayor comprensión.



DATOS DE CONTACTO

Fernando Muñoz Chavero

Manuel Alberto Moreno García



fmunoz@us.es

mmoreno@gie.us.es



Grupo de Ingeniería Electrónica – Departamento de Ingeniería Electrónica
Escuela Técnica Superior de Ingenierías – Universidad de Sevilla
41092 Camino de los Descubrimientos s/n - Isla de la Cartuja – Sevilla

