

OSAKIDETZA:

THINKTIC: La transformación digital como anticipación a la nueva asistencia sanitaria, puesta a prueba ante la pandemia



Departamento
de Salud

Enrique González Arza
arza@osakidetza.eus
688811011

<https://www.osakidetza.euskadi.eus/red-salud-mental-bizkaia/-/thinktic-rsmb/>



Actividad: La RSMB/BOMS engloba los hospitales de Zaldibar, Zamudio, Bermeo y más de 50 dispositivos donde se presta atención especializada en Salud Mental desde un Modelo Asistencial Comunitario en colaboración con otras organizaciones e instituciones sanitarias y socio-sanitarias, públicas y privadas.



Sector: Actividades Salud



Nº de personas empleadas: 26497



Localización: Alameda de Rekalde, 39, 48008, Bilbao - Bilbo, Bizkaia

¿Por qué es un POTENCIAL caso práctico en innovación?

Porque supone una innovación sistematizada como estrategia de anticipación, con exploración y co-ideación de fórmulas innovadoras con base TIC para la mejora de la asistencia y el trabajo en red. Esta innovación estratégica ha contado con una importante inversión tecnológica, organizativa y formativa durante 5 años, que ha permitido mantener el servicio de atención en circunstancias adversas como el Covid19.

INFORMACIÓN SOBRE EL CASO PRÁCTICO

En el año 2015 nace ThinkTIC, un proyecto para hacer realidad el nuevo paradigma asistencial digital. La iniciativa surge a raíz de una reflexión conjunta entre profesionales asistenciales, tecnológicos y del ámbito de la innovación. Lo que en su momento parecía un juego innovador (reflexionar sobre el futuro), ha permitido a la organización estar preparados para dar una respuesta adecuada a la pandemia y anticiparse a las necesidades que la sociedad demanda.

El resultado fue una hoja de ruta con 3 escenarios (ProTIC, Co-Red, e- RSMB) a transitar a través de diversas iniciativas que se han ido implementando y evaluando. Para ello, es necesario incidir en la importancia de identificar las necesidades y motivaciones de los profesionales en relación con las TIC e idear líneas de actuación que facilitasen su adopción, mediante el uso de la metodología Design Thinking. Así, se ha trabajado de forma interdisciplinar y transversal, promoviendo transformaciones de procesos y adecuación de medios tecnológicos, y siguiendo en paralelo, una estrategia de formación y capacitación de los profesionales.

El proyecto se ha desarrollado integrando los diferentes centros que conforman la Red de Salud Mental de Bizkaia. El modelo asistencial, con un enfoque sociosanitario, se basa en la colaboración con otros agentes públicos, privados y sociales para abordar la atención sanitaria desde un enfoque integral y comunitario. Además, para la realización de ThinkTIC se contó también con una asesoría externa de una consultora que les ayudó en el proceso inicial de reflexión.

Desde 2015 la RSMB lleva trabajando en su transformación digital a través del proyecto ThinkTIC; es por ello por lo que, en marzo 2020 con la llegada de la pandemia, la respuesta de la organización se vio facilitada por este trabajo previo. Esto permitió que los profesionales asistenciales pudieran dar una respuesta adecuada a la situación de emergencia que se vivió a través de las herramientas TIC, garantizando así, la continuidad de cuidados de los pacientes.

Esto ha sido posible gracias a que previamente ya se había trabajado internamente en un proyecto de transformación digital innovador, orientado a dar soluciones en un entorno incierto y centrado en diversos aspectos como: mejorar la prestación del servicio, anticiparse a los cambios (vigilancia-prospectiva) y capacitar y promover el desarrollo de los profesionales. Por lo que esta iniciativa ha sido su consecución.

Antecedentes

En el año 2010 se constituyó la Red de Salud Mental de Bizkaia como organización y afrontó como primer reto informatizar todo el sistema y eliminar el uso del papel. finalizó este proyecto, en 2015 se realizó una reflexión en la que se planteó cómo sería la asistencia sanitaria en 25 años. Fruto de esta reflexión participativa surge la idea del proyecto ThinkTIC de transformación digital, una hoja de ruta que integra la inversión en procesos tecnológicos, los cambios organizativos necesarios y la formación necesaria para alcanzar los objetivos.

Reto

Desde el comienzo de la implantación de ThinkTIC, el mayor desafío fue la resistencia de los profesionales ante el cambio tecnológico y la necesidad de modificar su percepción sobre el empleo de las tecnologías en su día a día. Por otro lado, en marzo de 2020 la pandemia requirió una adecuación de los servicios sanitarios al confinamiento. Esto llevó a definir un plan de telemedicina basado en la teleasistencia, que incorporó consultas telefónicas, terapias por videoconferencia, así como el acceso a la historia clínica desde los hogares de los profesionales.

Acciones

1. Detectar las personas potenciales que eran avanzadas digitalmente. Para ello, primero se hizo una búsqueda en la organización (de forma voluntaria) y así reclutar a personas para acompañar en el camino a este proyecto.
2. Talleres multidisciplinares con perfiles asistenciales, tecnólogos y metodólogos. La acción principal en estos talleres fue imaginarse el futuro dentro de 20 años, trabajando a través de metodologías creativas de Design Thinking.
3. Definición de una hoja de ruta con una serie de hitos y de acciones concretas para ir transitando por los diferentes escenarios.
4. Junto con los profesionales asistenciales detectar qué carencias o aspectos de su trabajo diario se podrían mejorar a través de las nuevas tecnologías. De aquí salieron grupos de trabajo con los temas priorizados.
5. Desarrollo de las iniciativas (extraídas de los hitos) mediante formación, presentaciones y proyectos concretos.
6. Presentación de resultados y reflexión estratégica. Al cabo de un año, se analizó la evolución y se presentó lo que se había realizado

hasta el momento al equipo directivo de la Organización

7. Evaluación del proyecto y el grado de madurez digital como organización.

Resultados obtenidos

- Resultados previos a la pandemia:

- Nº profesionales en el equipo ThinkTIC: 27

- Iniciativas de divulgación:

- o 2 presentaciones orales a congresos.

- o 3 presentaciones orales en las jornadas “aprendiendo juntos” de la RSMB.

- o 1 presentación oral en las jornadas de la RSMB .

- o 7 noticias en el boletín electrónico mensual de la RSMB.

- Iniciativas puestas en marcha: 7

- Nº de píldoras formativas impartidas en IkaTIC: 446

- Nº de profesionales que han solicitado píldoras IkaTIC: 116

- Resultados durante la pandemia:

- Nº de profesionales de la RSMB activados para la conexión remota a su ordenador de la consulta (para acceder a la HC del paciente) desde el ordenador de su domicilio: 350

- Actividad no presencial realizada por teleasistencia: Año 2019 (5.752 pacientes), 1er semestre 2020 (19.622 pacientes).

- Todos los centros realizaron videoconferencias de coordinación.

- Algunos centros realizaron videoconferencias con pacientes para terapias de grupos.

- A día de hoy se siguen ofreciendo las píldoras, con una media de 20-30 personas al mes.

- Aumento del interés de las personas en mejorar sus capacidades tecnológicas.

- Obtención de la A de oro de EUSKALIT.

CATEGORIZACIÓN DEL CASO

Ámbitos de Innovación:

- Proceso: Gestión de la Innovación.

Ámbitos de oportunidad:

- 1 - Transformación tecnológica/digital

- 2 - Transición sanitaria/salud

Enrique González Arza (jefe de informática)

“El principal aprendizaje que tenemos nosotros es que acertamos en pensar en el futuro con tiempo. Y todo ello, además, adaptándonos a las personas y a las realidades que teníamos en la organización.”

Josune Martinez Magunacelaya (técnico de organización)

“El tema de la pandemia para nosotros fue la prueba de fuego. Sin planificar ni nada fue como tirarnos a la piscina y nos dimos cuenta ahí que el trabajo que se había realizado estaba dando sus frutos. Con lo cual, fue una transición mucho más fácil.”

Innovation Index Score: ★★★★★

Alineamiento estratégico: ★★★★★

Creatividad: ★★☆☆★

Colaboración e hibridación: ★★☆☆★

Sistematización: ★★☆☆★

Eficacia en los resultados: ★★★★★

Eficiencia en los resultados: ★★★★★

Replicabilidad y transferibilidad: ★★★★★

Impacto: ★★★★★

Reconocimiento: ★★☆☆★