

# Uso de las plataformas electrónicas para la Gestión del Conocimiento

[saludaps.colaboracionpublica.cl](http://saludaps.colaboracionpublica.cl)  
[@colaboracionaps](https://twitter.com/colaboracionaps)



Colaboración  
**Pública**

Santiago, martes 23 de septiembre de 2014



## Características de nuestro página

- 400 usuarios registrados en la página web
- 23 desafíos escritos y varios con soluciones implementadas entre los que destacan: disminuir la frecuencia de heridas en pacientes con pie diabético, mejorar la gestión de expendio de medicamentos, educación para el autocuidado de pacientes, detectar la población vulnerable sin control, mejorar la compensación de pacientes crónicos, mejorar la capacidad resolutive en APS y aumentar la cobertura de salud dental.
- 21 eventos anunciados



## Qué nos dice la literatura?

- La literatura reciente ha profundizado en aspectos prácticos y concretos de la innovación pública, donde la difusión de experiencias innovadoras entre organizaciones destaca como un método deseable para disminuir costos y mejorar el uso de recursos públicos (Bloch y Bugge, 2013).
- Además de difusión, conceptos como transferencia, propagación y replicación también han sido ampliamente utilizados para sintetizar el proceso donde una organización materializa una mejora a partir de la experiencia de otros (Behn, 2008).
- La hipótesis de que la forma más eficiente de abordar este problema consistía en identificar la “mejor práctica”, formalizarla, y depositarla en un sitio web para que otros interesados la consultaran y adoptaran, quedó así descartada al cabo de un año y medio de esfuerzo, al menos como mecanismo preponderante.



# Objetivo del sitio web

- El actual modelo del sitio web busca propiciar y generar espacios colaborativos de construcción, más que un repositorio en el que un emisor deja información para que receptores la utilicen. Para ello ha sido fundamental contar con una gestión de la comunidad virtual mucho más proactiva, contactando a los usuarios a través visitas presenciales, llamados telefónicos, mail y redes sociales, como twitter.



# NUESTRO SITIO EN CIFRAS

En todo 2013 el sitio web tuvo **9.604 visitantes**

El sitio web a lo largo de 2014 lleva **10.131 visitas**, superando ya los visitantes del año pasado.

En promedio las visitas al sitio en 2013 hasta septiembre fueron de **688 visitas** mientras que en el mismo período del presente año ya se registran **1125**, esto refleja un alza de un **163%**.

Twitter es un apoyo a la difusión de nuestra página, donde tenemos **1317 seguidores**. A fines de febrero de 2014 nos seguían **390 twitteros**. Es decir, en siete meses se han triplicado los seguidores.

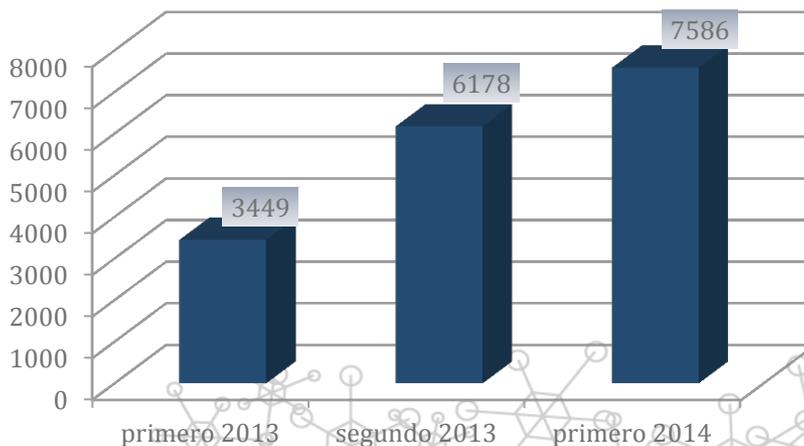


# NUESTRO SITIO EN CIFRAS

## N° de visitas mensuales



## N° de visitas semestrales



# Tweets más “incendiarios”

- ✓ Si un 80% de la población en Chile se atiende en Fonasa y sólo un 20% en Isapres, se necesitan más incentivos para laborar en sector público
- ✓ Se deben aumentar los incentivos para que profesionales de la salud trabajen en la Atención primaria y así evitar la rotación de personal
- ✓ De los 35.000 médicos que hay en el país, sólo un 10% se desempeña en la Atención Primaria, siendo que es la más necesaria para el usuario
- ✓ Se deben incrementar las capacidades de gestión de los directores de Cefsam, de Corporaciones y sobre todo de Servicios de Salud
- ✓ Mejorar la infraestructura de los diferentes CESFAM ayuda a la dignidad de los usuarios y de los profesionales que trabajan en ellos
- ✓ Es ideal que cada cierto tiempo los protocolos de derivación se vayan actualizando, mediante un diálogo constante entre APS y secundaria

# Opiniones de los usuarios

- Tenemos poca reflexión, registro y publicación de las actividades (...) estas son debilidades de la Atención Primaria (...) nos tiraron un salva vidas a través del sitio... porque no solamente tú compartes las buenas prácticas, sino que visibilizas el accionar, te saca del “hacer, hacer, hacer”, te permite reflexionar, te permite registrar” (Directivo APS)
- “(...) son muy pocos los espacios donde existen acopios de información como tiene el sitio web, que tenga que ver con cómo mejorar la gestión desde una perspectiva práctica” (Directivo APS).
- “Mover al cambio es súper difícil, requiere liderazgo. Liderazgos fuertes, liderazgos que conozcan cómo se mueve (...) si hay personas resistentes al cambio en los consultorios o en los establecimientos, no puedes hacer mucho. O sea, más allá de la funcionalidad que pueda tener el sitio web para visibilizar prácticas, hay otras variables también, una voluntad política” (Directivo APS).

# Cómo visitar nuestro sitio



**Colaboración Pública**  
**SALUD**

*Buscamos compartir y co-crear soluciones para los desafíos de la Atención Primaria de Salud*

**PORTADA**

CONÓCENOS

DESAFÍOS

BIBLIOTECA

CONTÁCTANOS

Q

## Destacamos

Entrevista a Anselmo Cancino: “Queremos llegar a la co-gestión en políticas de salud”

Anselmo Cancino es trabajador social, cuenta con Diplomados de Promoción de la Salud, Administración en Salud Pública, varios cursos de gestión en





Hola  
**Administración Colaboración Pública**

[MI CUENTA](#) >

Temática Palabra Clave

- Cualquiera -

BUSCAR

[MI CUENTA](#) >

[MODIFICAR MI CUENTA](#) >

[PLANTEAR UN DESAFIO](#) >

[DESAFÍOS DE TU INTERÉS](#) >

[SALIR](#) >

### Detectar a la población vulnerable sin control



Hoy el SAPU es la alternativa asistencial preferida de la población adulta joven y es en esa población donde se deben pesquisar tempranamente...

[CONOCE MÁS →](#)

### Educación para el autocuidado de pacientes



La educación para el autocuidado de pacientes es un pilar fundamental de la salud familiar. Gracias a ella, los pacientes adquieren conocimiento para...

[CONOCE MÁS →](#)

### Disminuir la frecuencia de heridas en pacientes con pie diabético



La herida de pie en los diabéticos es consecuencia de una diabetes de larga evolución o mal controlada. La insensibilidad de los pies es una de las...

[CONOCE MÁS →](#)

## Última actividad del sitio



admin ha actualizado Desafío "Mejorar la Capacidad Resolutiva de la APS".

· Eliminar



admin ha actualizado Desafío "Mejorar la Capacidad Resolutiva de la APS".

· Eliminar



admin ha actualizado Desafío "Mejorar la Capacidad Resolutiva de la APS".

· Eliminar

# Cómo visitar nuestro sitio

## Disminuir la frecuencia de heridas en pacientes con pie diabético

Ver Editar Gestionar presentación Seguimiento Log Desarrollo

Jueves 15, Mayo 2014 | Escrito por: **Administración Colaboración Pública** | Programa Adulto

La herida de pie en los diabéticos es consecuencia de una diabetes de larga evolución o mal controlada. La insensibilidad de los pies es una de las complicaciones de la enfermedad y por ello aumenta el riesgo de heridas, y su posterior infección. Las consecuencias más graves para el paciente son la amputación y, excepcionalmente, la gangrena y muerte por infección. Tanto la herida como la amputación implican aumento de la discapacidad y con ello repercusión en los años de vida saludable perdidos.

El año 2012 se amputaron en Chile más de 2500 pies y cerca de 1000 personas quedaron discapacitadas. Se estableció que el 6,7% de los diabéticos ha tenido que consultar a un especialista. Se estableció también que al 48,3% de los diabéticos con un buen programa preventivo puede reducir las amputaciones y sus consecuencias económicas por aumento del gasto y también por la consecuente ocupación de camas. Ambas situaciones se

### ¿En qué consiste su solución?

La solución consta de 4 partes. 1.- Si un paciente de un CESFAM requiere ser enviado al Hospital, la hora se solicita enviando un formulario vía correo electrónico. 2.- El paciente se mantiene en curaciones en el CESFAM hasta que la hora de interconsulta sea confirmada por el Hospital. 3.- Se le informa al paciente sobre la consulta, entregándole a) el registro físico de solicitud de interconsulta, y b) un instructivo gráfico para no perderse dentro del Hospital. 4.- Una vez que el paciente puede ser derivado de nuevo al CESFAM, el Hospital informa sobre el estado del paciente y el trabajo realizado.

### ¿Qué beneficios se observaron al implementar la solución?

Se disminuye el tiempo que esperan los pacientes para que les confirmen una interconsulta. Asimismo el paciente sigue en control durante ese tiempo, evitando efectos de mayor gravedad por las heridas de pie.

[Ver más](#)

### Información relevante de la solución

-  Descripción del proceso de derivaciones de pacientes con pie diabético desde CESFAM a Hospital La Florida
-  Formulario completado por CESFAMs para solicitar vía correo electrónico hora de interconsulta para pacientes con pie diabético

# Aprendizajes de la plataforma

- 1- No basta con tener una plataforma estática
- 2- Se debe tener un equipo que difunda nuevas experiencias que puedan ser implementadas por otros
- 3- El twitter es la forma más rápida de dar a conocer lo nuevo que se publique en la página, si no es POCO probable que la gente visite el sitio
- 4- Al ser un sitio en salud, cuesta contar con la participación de los médicos
- 5- Lo anterior tiene directa relación con las dificultades externas de los equipos (campana de invierno)
- 6- Como con resistencias internas (escaso manejo de tecnología)
- 7- Lo que más cuesta es tener “comentarios” de los desafíos o noticias
- 8- Un aspecto positivo es que gente implementa algunos mecanismos mirando la página...pero que el equipo de CP no siempre se entera
- 9- En dos años podría establecerse una cultura a los usuarios sobre las utilidades de la plataforma

# Plataforma Municipal



## Colaboración Pública **MUNICIPIOS**

**PORTADA**

CONÓCENOS

DESAFÍOS

BIBLIOTECA

CONTÁCTANOS

## **Destacamos**



# Uso de las plataformas electrónicas para la Gestión del Conocimiento

[contacto@colaboracionpublica.cl](mailto:contacto@colaboracionpublica.cl)



Colaboración  
**Pública**

Santiago, martes 23 de septiembre de 2014

