



## **Propuesta de Comunicación para Tecnimap 2010.**

### **ETIKOMIN, una comunidad de práctica profesional online en bioética.**

ETIKOMIN es una comunidad de práctica profesional online sustentada en una plataforma para el trabajo colaborativo de los miembros del Comité de Ética Asistencial de la Comarca Interior (Bizkaia) de Osakidetza (servicio vasco de salud). Está abierta, además, a otros profesionales interesados e implicados en la bioética y no pertenecientes a nuestra comunidad.

Autores:

Alberto Ortiz de Zárate  
Agurtzane Ortego  
Maite González  
Enrique Maiz  
Teresa Reyزابال  
Ana Baruque

Osakidetza – Servicio Vasco de Salud  
27 de febrero de 2010

## 1. Introducción a ETIKOMIN

La Comarca Interior, perteneciente a Osakidetza - Servicio Vasco de Salud, es una organización de servicios de atención primaria sanitaria, situada geográficamente en la comarca del mismo nombre del territorio histórico de Bizkaia.

Atiende a una población de alrededor de 313.000 habitantes con una densidad de población inferior a 100 hab/km<sup>2</sup>. Se organiza en 17 Unidades de Atención Primaria, con 75 puntos de atención, entre centros de salud y consultorios.

Desde 1999 cuenta con un Comité de Ética Asistencial (CEA), formado por profesionales de la medicina, la enfermería y la atención ciudadana de la Comarca sanitaria. La actividad de este Comité se evalúa como satisfactoria, pero dependiente del voluntarismo de sus miembros, que no encuentran sencillo dedicar tiempos de su agenda para el trabajo en equipo, y que tienen que desplazarse desde ubicaciones lejanas. Por otra parte, la eficiencia del trabajo del equipo es mejorable en cuanto a las dinámicas de toma de decisiones, de elaboración de documentos y de divulgación de los productos obtenidos.

El CEA de Comarca Interior se ha forjado desde sus comienzos en colaboración con profesionales del hospital de referencia (Hospital de Galdakao) donde actúa también un CEA hospitalario. La actividad que se ha desarrollado está siendo fruto, en muchos casos, de un trabajo en colaboración entre ambos CEAs, fundamentalmente en temas de formación, pero también incluso en la elaboración de protocolos de actuación y en el abordaje de distintos problemas comunes que vamos detectando en nuestra andadura.

Este trabajo común, así como las dificultades derivadas de la dispersión geográfica de nuestro entorno y la necesidad de llegar a un número cada vez mayor de profesionales, nos ha llevado a plantearnos durante estos últimos años diferentes propuestas para la divulgación de documentos, para aumentar la participación en las actividades formativas organizadas y para optimizar el trabajo de colaboración con otros profesionales ajenos a los CEAs.

Este es el contexto en el que se crea ETIKOMIN, que comienza como una experiencia piloto en el mes de mayo de 2009 y que, una vez evaluada y mejorada, se ha establecido como una comunidad de práctica online que mejora los procesos de trabajo y permite una colaboración más intensa y extensa.

El soporte al trabajo colaborativo de ETIKOMIN es una plataforma desarrollada sobre GoogleApps, con funcionalidades muy básicas, que pretende ser de muy fácil manejo para usuarios que no posean habilidades informáticas avanzadas. Desde el primer momento, se quiso que la sostenibilidad fuera una de las características del proyecto, tanto en el aspecto de recursos económicos, como en el de que los propios usuarios fueran capaces de mantener la plataforma, sin necesidad de contar con ayuda técnica.

La plataforma se estructura en tres espacios:

- zona pública
- zona privada
- zona de colaboración

## 2. Justificación del proyecto

El Comité de Ética Asistencial de la Comarca Interior realizó un autodiagnóstico de su situación después de diez años de existencia. Aunque la evaluación fue positiva, se constataron los siguientes problemas:

- dificultad para reunirse, por la dispersión geográfica
- dificultad para el trabajo conjunto, por incompatibilidad de agendas
- implicación de un número escaso de profesionales de la Comarca
- desconocimiento del trabajo del Comité por parte del resto de profesionales
- escasa relación con los Comités de otras Comarcas y de hospitales
- escaso conocimiento compartido y poco aprendizaje grupal
- bajo uso de herramientas TIC, reducido a la mera ofimática, más correo electrónico
- uso no sistemático de estas herramientas TIC

De manera más general, se constata que la Atención Primaria se compone de profesionales

- con fuertes necesidades de aprendizaje,
- con diversidad de conocimiento y competencia,
- que aportan valor a procesos multidisciplinares,
- que trabajan en ubicaciones dispersas,
- en una organización caracterizada como "burocracia profesional", que permite un alto grado de autonomía profesional a sus miembros.

Un colectivo como el descrito, posee rasgos idóneos para su estructuración en comunidades de práctica profesional. Según la definición de Wenger, McDermott y Snyder (2002), una comunidad de práctica (CoP) es:

*"Un grupo de personas que comparten una preocupación, un conjunto de problemas o un interés común acerca de un tema, y que profundizan su conocimiento y pericia en esta área a través de una interacción continuada."*

El establecimiento de una CoP parte de tres premisas:

- Compromiso mutuo: el hecho de que cada miembro de la CoP comparta su propio conocimiento y reciba el de los otros.
- Empresa conjunta: debe tener objetivos y necesidades que cubrir comunes, aunque no homogéneos.
- Repertorio compartido: con el tiempo va adquiriendo rutinas, palabras, herramientas, maneras de hacer, símbolos o conceptos.

Analizada esta aportación teórica, se llega a la conclusión de que esta definición y estas premisas son de aplicación al CEA de Comarca Interior.

Por otra parte, las comunidades de práctica pueden ser presenciales o poseer mecanismos de trabajo virtual. Una comunidad con procesos virtualizados puede hacer uso de medios:

- síncronos: chat, videoconferencia.
- asíncronos: correo electrónico, web 2.0.

La comunicación asíncrona ofrece grandes posibilidades para el desarrollo de comunidades:

- sin límites de espacio y tiempo,
- con mejores dinámicas de debate,
- en las que todos tienen la misma posibilidad de participar,
- con visibilidad de las intervenciones,
- que mantienen la memoria del grupo,
- con uso de multimedia,
- con coste reducido o incluso gratis.

A partir del diagnóstico y de este análisis teórico, caracterizamos un proyecto cuya clave es la creación de redes entre profesionales y que se concreta en:

- proporcionar un soporte tecnológico para el desarrollo de CoP virtuales
- dinamizar comunidades y darles apoyo
- obtener resultados del trabajo colaborativo
- aumentar la relación entre profesionales de la Comarca y con otros profesionales
- impartir la formación necesaria para la autogestión de los miembros

Las limitaciones detectadas del proyecto (debilidades y amenazas) fueron:

- desigualdad en el uso de herramientas TIC de los miembros del CEA
- desconfianza hacia entornos virtuales
- materia muy delicada cuya confidencialidad debe ser garantizada
- inexistencia de una plataforma colaborativa corporativa
- escaso ancho de banda en los centros de trabajo

Ante las limitaciones, se decide usar, como plataforma virtual, GoogleApps, con un dominio propio -etikomin.net- en la que se definen espacios privados y públicos en función del tipo de información que contienen. También se reconoce la necesidad de

- rol de administrador de la plataforma
- dinamización de la CoP
- formación a los miembros

Se considera que esta solución puede servir como aprendizaje en tanto la organización define su política de trabajo colaborativo e instala herramientas corporativas. Pero se matiza que, pese a su vocación de proyecto piloto, pretende ser plenamente operativo y servir para una mejora significativa del Comité de Ética Asistencial.

### 3. Descripción de ETIKOMIN

#### Objetivos:

- Dotar al Comité de Ética Asistencial de Comarca Interior de una plataforma de trabajo y comunicación.
- Construir rutinas de colaboración asíncrona de sus miembros.
- Comunicar los resultados del trabajo del CEA a los profesionales interesados.
- Afianzar relaciones de colaboración con el CEA del Hospital Galdakao.
- Iniciar relaciones de colaboración con otros CEAs y personas interesadas.
- Provocar innovación en la práctica asesora y en la gestión interna del CEA.
- Permitir una relación bilingüe (euskera/español) entre los miembros.

## Plataforma y funcionalidades:

ETIKOMIN trabaja sobre un sitio web, en el dominio etikomin.net, con uso de la plataforma online GoogleApps. Allí se estructuran tres espacios:

- zona pública: accesible pero no modificable por cualquier usuario de Internet.
- zona privada
  - o 1: utilizada exclusivamente por los miembros del CEA de la comarca interior, con enfoque de comunicación y trabajo.
  - o 2: utilizada por los miembros del CEA de la Comarca Interior, para archivo compartido, fundamentalmente.
- zona de colaboración: utilizada para la colaboración con otros CEA, así como con otros profesionales que colaboran ocasionalmente con el CEA, con enfoque de trabajo colaborativo.

Se hace uso, asimismo, de otras herramientas contenidas en la plataforma:

- GoogleDocs, para la elaboración colaborativa de documentos
- gCalendar, para compartir agendas
- gMail, para intercambio de correos bajo el dominio etikomin.net
- Contactos, para compartir la información de contacto de los miembros

El grueso de la actividad se dinamiza en el sitio etikomin.net. Todo el sitio se muestra en bilingüe, en euskera y español. Contiene, a fecha 27 de febrero de 2010, las siguientes funcionalidades:

<b>Cod</b>	<b>Elemento</b>
0	<b>Carátula de entrada</b> <i>Funciona como portal de entrada al resto de espacios</i>
1	<b>Zona Pública</b> <i>De acceso libre</i>
1.1	Biblioteca <i>Documentos y publicaciones que pueden ser compartidos públicamente</i>
1.2	Foro de debate <i>Debates en modo abierto</i>
1.3	Eventos <i>Información sobre eventos (jornadas, congresos...) de interés</i>
1.4	Noticias <i>Noticias y novedades en el campo de la bioética</i>
1.5	Enlaces recomendados <i>Enlaces a sitios webs de interés y a la blogosfera sanitaria</i>
2	<b>Zona Privada 1- Zona de Trabajo</b> <i>De acceso con clave para miembros del CEA de Comarca Interior</i>
2.1	Biblioteca <i>Documentos de carácter interno y publicaciones aún no aprobadas</i>
2.2	Foro de debate <i>Debates en modo protegido</i>
2.3	Anuncios <i>Comunicación personal e informal</i>
2.4	Casos

	<i>Casos de bioética analizados por el CEA</i>
2.5	Consultas al CEA <i>Espacio para recoger las respuestas a consultas en bioética recibidas por el CEA</i>
3	<b>Zona Privada 2- Zona de Archivo</b> <i>De acceso con clave para miembros del CEA de Comarca Interior</i>
3.1	Actas CEA <i>Actas del CEA Comarca Interior</i>
3.2	Actas otras reuniones <i>Actas de otras reuniones en que participa el CEA Comarca Interior</i>
3.3	Calendario reuniones <i>Programación de reuniones previstas</i>
3.4	Contactos externos <i>Cartas y otros documentos con otras organizaciones</i>
3.5	Documentos cerrados CEA <i>Para consolidar la documentación elaborada</i>
3.5.1	<i>Artículos</i>
3.5.2	<i>Casos</i>
3.5.3	<i>Consultas</i>
3.5.4	<i>Docencia</i>
3.5.5	<i>Otros</i>
3.5.6	<i>Presentaciones</i>
3.5.7	<i>Protocolos</i>
3.5.8	<i>Recomendaciones</i>
3.4	Memorias <i>Para almacenar las memorias del CEA Comarca Interior</i>
4	<b>Zona de colaboración (ETIKOMIN PLUS)</b> <i>De acceso con clave, abierto a otros CEAs y comisiones</i>
4.1	CEA Hospital Galdakao <i>Para trabajo conjunto con el CEA del Hospital Galdakao</i>
4.2	Otros CEA <i>Para trabajo conjunto con otros CEA</i>
4.3	Comisiones <i>Para el trabajo conjunto en diferentes comisiones</i>
4.3.1	<i>Documentación clínica</i>
4.3.2	<i>Cuidados paliativos</i>
4.3.3	<i>Formación y docencia</i>
4.3.4	<i>Multiculturalidad</i>

#### 4. Resultados obtenidos:

##### Innovación en la práctica asesora del CEA:

Consigue una interacción rápida y fluida de miembros, de distintos perfiles, del CEA, con diversidad de conocimiento y competencia.

Facilita la deliberación en grupo para consultas rápidas que antes eran respondidas únicamente por los miembros consultores de urgencia.

Posibilita el trabajo a través de comisiones mixtas, abiertas a miembros externos al CEA, con el resultado de la elaboración de:

- protocolos
- material docente
- campañas y programas divulgativos

### **Innovación en la gestión interna del CEA:**

A través de ETIKOMIN se han vehiculado:

- convocatorias y actas
- memorias anuales
- acreditaciones
- estatutos
- casos y consultas
- docencia
- divulgación

### **Innovación en la relación interna y externa**

Otros beneficios obtenidos por ETIKOMIN han sido:

- Compartir conocimiento y reflexión
- Comunicación rápida y fluida
- Formación y divulgación en bioética
- Establecer relaciones externas

## **5. Dinamización y gestión del cambio**

Los primeros pasos de ETIKOMIN vinieron guiados por un asesor perteneciente al equipo directivo de la Comarca Interior y no perteneciente al Comité de Ética Asistencial. Él fue el responsable de

- proponer la solución tecnológica (GoogleApps)
- crear la plataforma etikomin.net
- dar de alta a los miembros
- impartir formación a los miembros del CEA
- empoderar a los dinamizadores

Dada la sencillez de la herramienta y el alto grado de implicación del equipo, el técnico asesor pudo dejar ETIKOMIN totalmente en manos de los miembros de la CEA tan sólo un mes después de iniciada la experiencia, con escasas consultas posteriores. En estos momentos, ni siquiera posee clave de acceso privado, como es lógico teniendo en cuenta la confidencialidad de la información albergada.

ETIKOMIN posee un funcionamiento autónomo gracias al rol como administradores / dinamizadores de tres sus miembros, uno de cada perfil profesional representativo: medicina, enfermería y atención ciudadana.

En esta experiencia se han detectado estas claves para el éxito del cambio:

- comunicación desde el minuto 0 del proyecto

- comunicación y más comunicación
- liderazgo decidido
- identificar comunidades ya existentes
- poner el proyecto al servicio de las comunidades
- libertad de uso
- dinamización de la CoP
- no capitalizar la iniciativa: el mérito es de todos
- focalizar en las personas, no en la tecnología

## 6. Encuadramiento en las líneas de trabajo de TECNIMAP 2010

Presentamos a ETIKOMIN dentro de la línea de trabajo "3. Eficiencia y sostenibilidad".

Racionalidad en el empleo de los recursos: ETIKOMIN se ha realizado a coste cero y ha provocado ahorros en dietas de desplazamiento y en edición de documentos.

Reutilización de información y servicios: las distintas CEAs de Osakidetza no mantenían una coordinación efectiva: con este proyecto se posibilita reutilizar materiales entre comités.

Reducción de impacto ambiental: se ha reducido sustancialmente la necesidad de desplazamientos de personas y de impresión y edición de documentos.

Entornos de trabajo colaborativos: **este es el foco de nuestro proyecto**, el establecimiento de un entorno de trabajo colaborativo.

## 7. Conclusiones

### Del CEA Comarca Interior

La voluntad de colaboración es el motor que permite utilizar herramientas de la comunidad para las funciones de los comités de ética

Las plataformas informáticas, gratuitas o de bajo precio pueden aportar y añadir estrategias de colaboración en red y son idóneas para superar la dispersión geográfica

Comités de ética pequeños pueden tener una gran implicación en la comunidad y amplificar el efecto de su trabajo.

El trabajo en red permite reforzar la comunicación entre:

- diferentes profesionales
- entre profesionales y ciudadanos
- entre diferentes colectivos sensibilizados con la bioética.

### Para el conjunto de Osakidetza

Osakidetza está compuesta de profesionales con necesidad de desarrollar actividades en comunidades de práctica y compartir conocimiento.





etikomin.net



Osakidetza



La dispersión en tiempo y espacio puede superarse mediante el uso de herramientas online asíncronas.

La tecnología posibilita, pero la clave está en las personas y su entusiasmo.

Merece la pena iniciar proyectos sencillos, con ganancias a corto plazo y que puedan extenderse y evolucionar.

Se debe empezar allá donde existan ya protocomunidades: necesidades y comportamientos ya iniciados.

Sería deseable contar con una plataforma tecnológica institucional, pero no es necesaria para dar los primeros pasos.

**ANEXO: mapa mental para proyectos CoP en Atención Primaria de salud**

