

2014

S. Pediatría. Dpto de Salud Alicante-
Hospital General

Web Servicio de Pediatría

Plan de CALIDAD
Plan de GESTIÓN



[WEB SERVICIO DE PEDIATRÍA]

Fecha de aprobación: noviembre de 2014
Fecha de implementación: febrero de 2014
Fecha prevista de revisión: continuada



1.- JUSTIFICACIÓN: Web como herramienta

- **Internet en el mundo:** un tercio de la población mundial es internauta (2.000 millones). De media, un internauta pasa 22 horas al mes conectado.
Hay 255 millones de páginas web (una por cada 8 internautas). Hay 3.000 millones de cuentas de correo electrónico
Los **sectores que más crecen** en Internet son los medios sociales y el comercio electrónico.
- **Internet en España:** El 55% de los españoles son internautas (29 millones). España es el séptimo país de la UE en número de internautas.
Un tercio de los españoles se conecta a diario. La mayoría de los españoles tienen más de un dispositivo para conectarse a Internet (la media es 2,2).
El 96% de los internautas españoles utiliza redes sociales. La mayoría en varias redes sociales (2 de media)
- **Internet y salud:** tres de cada cuatro usuarios se informan sobre la salud en la Red. Se está produciendo la aparición del paciente experto y empoderado, aquél que busca información de salud en la Red antes y después de acudir a la consulta del médico.
Está apareciendo toda una generación que cree que la pantalla es lo real y nosotros somos virtuales (son los llamados *digital native* y *screenager*). Y quizás no debemos ignorarlos porque piensan de forma “digital”.
El 65% de los jóvenes entre 18 y 24 años (máximos usuarios de Internet) declaran que Internet es un medio ideal y preferente para el aprendizaje, la formación y la información.
- **De la información estática a la información dinámica:** hoy en día no se puede concebir la formación continuada y puesta al día sin el recurso de Internet.
Pero es justo ahora cuando se está produciendo un nuevo salto en el desarrollo de la Red, que pasa de ser un sitio donde almacenar y buscar información (Web 1.0, estática y con baja interacción), a convertirse en un lugar donde esta información se genera, comparte, modifica y, además, se le agrega valor añadido por parte de los usuarios (Web 2.0 o Web social, dinámica y con alta interacción).
- **¿Qué es la Web 1.0?** Es la forma más básica que existe de web, inicialmente con navegadores solo de texto bastante rápidos. Después surgió el lenguaje HTML (*HyperText Markup Language*), que hizo las páginas web más agradables a la vista, y con él los primeros navegadores visuales, tales como Internet Explorer, Netscape, etc. La Web 1.0 es solo una red de lectura: el usuario no puede interactuar con el contenido de la página —comentarios, respuestas, citas, etc.— y está totalmente limitado a lo que el *webmaster* sube a esta.
- **¿Qué es la Web 2.0?** El movimiento llamado Web 2.0 o Web social supone una nueva plataforma de comunicación cuyos principios fundamentales son la participación y colaboración por parte de los usuarios en la creación y uso de la información. Su filosofía se basa en la democratización de la información, es decir, en la universalidad y el acceso libre a la misma, y en la concepción de internet como punto de encuentro para el trabajo colectivo. Para hacer esto posible ha surgido toda una nueva generación de herramientas, como los blogs, las *wikis* o las redes sociales, que permiten compartir e intercambiar información de forma ágil. Gracias a estas aplicaciones los usuarios pueden participar en la creación de contenidos, reutilizarlos, actualizarlos o enriquecerlos con sus opiniones y valoraciones. Y, además, pueden conversar, compartir o establecer relaciones sociales, lo que no deja de añadir un gran valor al servicio. Se constituye así una arquitectura de participación, pues las

contribuciones de los usuarios son las que construyen el propio conocimiento colectivo. Antes los usuarios simplemente eran espectadores; ahora ellos mismos son el motor y su interacción es la que propicia la creación de la información, en cambio constante, y que mejora cuanto más gente participe.³

En el campo de la medicina, la Web 2.0 abre un nuevo mundo de posibilidades y surge una nueva forma de comunicación entre los profesionales sanitarios, entre estos y sus pacientes y familias, y entre los propios pacientes entre sí —sirvan como ejemplo las webs de las asociaciones de pacientes—. No hay que olvidar que la Web 2.0 también supone un beneficio para todos los protagonistas implicados en los cuidados de la salud, siempre que se utilice bien y con coherencia. Sin duda tiene muchas luces en este campo, esto es, fortalezas y oportunidades, pero también algunas sombras en forma de debilidades y amenazas. Potenciar las primeras y limitar las segundas es trabajar en busca de un lenguaje médico apropiado entre todos los protagonistas del acto médico. Por otra parte, con ello se establece una nueva forma de relación entre el médico y los pacientes y sus familias, así como una nueva manera de buscar información —buscadores, repositorios en línea, etc.— y formación —ciberaulas, enseñanza a distancia, etc.—. Se crea también un nuevo lenguaje.

- **¿Qué es la Web 3.0?** En pleno auge de la denominada Web 2.0, comienza ya a hablarse de la Web 3.0, que muchos denominan la web semántica —aunque hoy en día no hay consenso acerca del término— y que se considera una evolución lógica de la web actual que permitirá que nuestro lenguaje natural pueda ser entendido por los llamados «agentes de *software* inteligentes». Estos programas serán capaces de integrar, compartir y encontrar la información más fácilmente que en la actualidad y lo harán de acuerdo a nuestras necesidades, a partir de la interpretación e interconexión de un mayor número de datos. Como es lógico, para lograr estos resultados en las búsquedas es necesario aplicar la inteligencia artificial, es decir, programas informáticos que emulen métodos de razonamiento análogos a los de los humanos.

En medicina, la Web 3.0 permitirá la creación de perfiles de interés personales que filtrarán la información y reducirán considerablemente el tiempo de búsqueda. Para que esto pueda tener lugar es necesario que todos los documentos estén bien etiquetados con metadatos basados en lenguajes estandarizados, como, por ejemplo, el *Unified Medical Language System*, metatesauro que actualmente está desarrollando la National Library of Medicine de los Estados Unidos, productora de Medline. Otro ejemplo es el proyecto Quality Labelling of Medical Web Content Using Multilingual Information Extraction, que está asociando metadatos a las páginas web y seleccionando información sanitaria de confianza

- **“Dr Google” y las redes sociales:** en 15 años de desarrollo la marca Google ha desarrollado grandes productos (Blogger, Gmail, Youtube, Android o Chrome), lo que le permita atesorar cifras de vértigo (650 millones de visitantes y 7 billones de páginas vistas al día).

Cinco redes sociales merecen un detenido estudio por sus posibilidades de difusión y “viralización” de contenidos:

- ✓ Facebook: 1200 millones de usuarios activos (la mitad de ellos inician sesión en un día cualquiera). Más de 35 millones de usuarios actualizan su situación cada día. Más de 3,5 millones de eventos creados cada mes y más de 2,5 millones de fotos subidas al sitio cada mes.
- ✓ Twitter: más de 600 millones de usuarios registrados. 180 millones de visitantes mensuales al sitio y 400.000 mil nuevas cuentas al día. Cada día se envían 140 millones de tweets y la gran mayoría son públicos.
- ✓ YouTube: más de 4.000 millones de descargas de vídeos al día. Cada minuto se suben alrededor de 60 hs de vídeo. Los idiomas más utilizados son inglés (77% clips), español (11%) y francés (3%).
- ✓ LinkedIn: más de 300 millones de usuarios registrados y 1 millón de cuentas nuevas se crean cada semana.

✓ Google+: es la última red social en aparecer, ya con más de 1.100 millones de usuarios registrados y tiene un ritmo de crecimiento mayor que el de otras redes sociales.

- **Web para profesionales y pacientes:**

Hay mucha información (y de calidad) en la web para PROFESIONALES relacionados con la Pediatría, así como para PACIENTES y FAMILIAS. Es necesario que la información, formación y actualización en Pediatría salte de la Web 1.0 a la Web 2.0 (Web social), que la información no haya que buscarla, sino que llegue al interesado.

Porque DIVULGACIÓN es compatible con RIGOR científico y los hospitales pueden transformarse en hospitales "líquidos" (H2.0).

Los hospitales del siglo XXI y sus servicios médicos deben dar el salto a la Web social...sin miedo y sin pudor, con contenidos de calidad. También el Servicio de Pediatría del HGUA.

2.- PROPUESTA DE WEB EN SERVICIO DE PEDIATRÍA

- **Objetivos:**

- **Primario:** crear una web para la comunicación, difusión, colaboración y multimedia del Servicio de Pediatría del Departamento de Salud Alicante-Hospital General, web integrada en la filosofía web de nuestro Departamento de Salud (que se está actualizando en estos momentos).
- **Secundarios:**
 - ✓ Permitir una **comunicación** dinámica, viva y actualizada en base a la filosofía 2.0, comunicación que se establecerá de forma ágil entre todos los pediatras y demás profesionales sanitarios del Departamento de Salud Alicante-Hospital General, pero que también permita labores de comunicación y transparencia con otros profesionales sanitarios y usuarios externos (pacientes y/o clientes). El principio de comunicación es que sea universal, debiendo quedar bien determinada aquella información abierta para el público general y la exclusiva para profesionales.
 - ✓ Facilitar la **difusión** de información y formación de calidad que genere el Servicio de Pediatría del Departamento de Salud Alicante-Hospital General, difusión que está directamente relacionada con el posicionamiento e imagen de marca en el entorno pediátrico y sanitario. La difusión se establecerá en cinco ámbitos esenciales: asistencial, docente, investigador, gestión y calidad.
 - ✓ Promover la **colaboración** por medio de todos los recursos de las actuales tecnologías de información y comunicación (TIC), metodología de trabajo eficiente bajo el concepto de Departamento de Salud, que en nuestro caso incluye a un hospital terciario (HGUA), 11 Centros de Salud, 3 Consultorios Auxiliares y Centro de Especialidades.
 - ✓ Utilizar los recursos **multimedia** en la web: alojamiento y compartición de vídeos (YouTube), de fotografías (Flickr, Picasa) y documentos (Slideshare, GoogleDrive).
 - ✓ Permitir avanzar al concepto de **hospital “líquido”**, es decir, un hospital 2.0 (H20), un hospital que utiliza todos los medios de las nuevas tecnología de información y comunicación (pero especialmente la Web 2.0 o Web social) para salir de sus paredes y comunicarse con los pacientes (sus familiares y la sociedad), con los profesionales y con otros centros sanitarios.

Un hospital “líquido” en Pediatría presenta: 1) Proyectos centrados en los pacientes (la familia y la sociedad): portal del paciente, portal de juegos y enfermedades, consejos para niños, familias y sociedad, etc.; 2) Proyectos dirigidos a los profesionales: E-learning y Webcasting, área única on-line; redes sociales; etc.; 3) Proyectos centrados en los hospitales; telemedicina, aula de formación, etc.

El futuro de la sanidad del siglo XXI se enfoca hacia varios puntos clave, como son la humanización, la seguridad, el empoderamiento de los pacientes y sus familias y las TIC. Todo ellos se conjuga perfectamente con la idea de caminar hacia un hospital “líquido” (dejando atrás conceptos de hospitales “gaseosos” o “pétreos”), un hospital que sale de sus paredes y se expande como un fluido por la sociedad. Y para ello utiliza los recursos de la red social para hacerse visible y presente y servir al ciudadano (al usuario, al paciente) y a la sociedad más allá de su estructura física.

- **Dirigida a:**

- De forma prioritaria a los **pediatras del Departamento de Salud Alicante-Hospital General**, pero también a cualquier profesional sanitario vinculado con la atención en la infancia y adolescencia en este departamento.
- De forma general, una web abierta en internet a todos los profesionales sanitarios y **población general** (no sanitarios), lo que incluye usuarios, padres y familiares. Dado que es una web libre y abierta, todos los contenidos se fundamentaran en la calidad y

veracidad de los contenidos, así como en el respeto a los principios éticos de comunicación científica y en línea.

- **Características fundamentales:**

Las características más importantes que una página web debe de cumplir para incrementar su efectividad, credibilidad y éxito, se pueden resumir en el presente decálogo:

- 1.- Utilidad.** El contenido debe de ser útil para el usuario y relacionado con su búsqueda y temáticas del sitio.
- 2.- Facilidad de navegación.** El usuario debe conocer dónde se encuentra en cada momento y debe encontrar con facilidad lo que busca.
- 3.- Apariencia.** Es fundamental el aspecto estético y se debe tener en cuenta los colores corporativos.
- 4.- Estructura clara.** La información mostrada debe de estar bien estructurada, y presentada de manera clara. Un aspecto a tener en cuenta es la posición de la información y la longitud de esta, ya que el usuario tiende a cansarse.
- 5.- Información actualizada, sencilla, creíble y concisa.** Obviamente deberá estar lo más actualizada posible dado que de lo contrario el usuario concibe la información como poco útil, y con sensación de web difunta.
- 6.- Rapidez de descarga.** Páginas que tardan demasiado en cargar están abocadas al fracaso, por lo que hay que elegir un buen alojamiento web (hosting).
- 7.- Pocos clicks.** Es bastante fundamental la rapidez y sencillez en la navegación.
- 8.- Evitar malos hábitos,** tales como registros innecesarios, ventanas emergentes, enlaces que no funcionan, contenido que no existe, etc. Son los elementos que mayor rechazo provocan entre los internautas.
- 9.- Interactividad,** algo fundamental en la era de la Web social, donde el concepto de redes sociales e interacción 2.0 es clave y necesario.
- 10.- Información de contacto y de calidad.** La credibilidad en el mundo web se gana al proporcionar información de contacto de los responsables de la web, así como el disponer de sellos de calidad (tipo HON Code).

- **Mapa Web:**

- La página web del Servicio de Pediatría del Departamento de Salud Alicante-Hospital General tendrá 5 secciones principales, correspondientes a los 5 Planes estratégicos:

- Asistencia
- Docencia
- Investigación
- Gestión
- Calidad

Y también incorporará algunas secciones secundarias, pero de interés formativo e informativo:

- Enlaces de interés
- Sala de prensa
- Iconos multimedia
- Buscador
- Contacto

- La distribución del contenido seguirá un esquema similar al siguiente, teniendo presente que prácticamente todo el contenido de la página de inicio debe ser visible en la pantalla del ordenador, sin precisar desplazarse con la barra de navegación lateral derecha.

Cada uno de los recuadros principales de la web (Asistencia, Docencia, Investigación, Gestión y Calidad) irá diseñado con iconos muy atractivos y de colores vivos y alegres. Para el fondo del resto de la web se utilizará como colores institucionales el blanco de fondo y el azul de las letras.

- Se ha cuidado mucho la navegación y la estética, para que sea muy fácil utilizar la web. Se ha utilizado para ello código de colores y código de figuras. Aún así, también las "migas de pan", presentes en cada página, nos indicará el lugar de navegación preciso en cada momento.

a) Código de colores: cada color identificará la sección, de forma que ese color estará presente en todos los bloques y apartados correspondientes a esa sección. Se ha seleccionado:

- Verde para Asistencia
- Azul oscuro para Docencia
- Amarillo para Investigación
- Granate para Gestión
- Azul claro para Calidad/Ética
- Rojo para Enlaces de interés
- Naranja para Sala de prensa

b) Figuras y fotografías

- Cada sección (Asistencia, Docencia, Investigación, Gestión, Calidad/Ética, Enlaces de interés y Sala de Prensa) presente los apartados en base a círculos de cuadros de artistas con imágenes de la infancia. Son imágenes de alto valor estético y cultural.
- Cada apartado de cada una de estas 6 secciones se abrirá con una amplia imagen rectangular de una imagen colorista e infantil, como corresponde a una web pediátrica.

Servicio de Pediatría. Departamento de Salud Alicante-HG			
		Iconos multimedia	
		Buscador	
Inicio-Logo	"Slider" de Contenidos (ventana emergente)		
Asistencia	DOCENCIA	ASISTENCIA	INVESTIGACIÓN
Docencia			
Investigación			
Gestión			
Calidad			
Enlaces de Interès			
Sala de Prensa			
...	Gestión		Calidad
....			

- En el encabezamiento debe situarse el nombre de la institución, con el logotipo del Hospital General Universitario de Alicante y el logotipo del Servicio de Pediatría.

También en ese encabezamiento superior se incluirá, en el margen derecho, todos los iconos multimedia que sean oportunos, especialmente Twitter, Facebook, Google+ y LinkedIn.

Asimismo, en esa zona debe ir el recuadro del Buscador de la página web.

- En la columna de la izquierda irán 7 recuadros (al menos), de tal forma que cuando se pase el ratón por cada uno de los títulos, se abra la columna hacia abajo, y se lean los subtítulos que corresponden, y se vuelva a cerrar cuando se separa el cursor.

La idea es que la columna de la izquierda sirva un poco como un índice dinámico de todos los contenidos y para orientar donde buscar. Mientras que con los recuadros centrales del cuerpo de la web (Asistencia, Docencia, Investigación, Gestión y Calidad) se va a las páginas directamente.

Tanto esta columna de la izquierda como el "slider" del encabezamiento (ventana emergente), pueden conservarse cuando se abran las páginas, así siempre se puede tanto consultar como saltar a cualquier link sin tener que volver al Inicio necesariamente.

- Inicio: para volver desde cualquier posición de la web a la página de inicio.
 - Las 5 secciones principales, correspondientes a los 5 Planes estratégicos:
 - Asistencia
 - Docencia
 - Investigación
 - Gestión
 - Calidad
 - Enlaces de interés: esta sección debe tener un desplegable que nos lleve a distintos secciones:
 - Sociedades científicas: incluir enlaces a la AEP, AEPap, AAP, etc.
 - Comités de trabajo: Comité Asesor de Vacunas, Comité de Nutrición, Comité de Pediatría Basada en la Evidencia, Comité de Lactancia Materna, Comité de Bioética, Comité de Medicamentos
 - Revistas científicas: Anales de Pediatría, Evidencias en Pediatría, Acta Pediátrica Española, Pediatría de Atención Primaria
 - Otros recursos de interés: Continuum, Pediamecum, Protocolos de la AEP, Web de Lactancia Materna
 - Sala de prensa: artículos de interés especialmente relacionados con el Servicio de Pediatría, con el HGUA o con temas pediátricos nacionales relevantes.
 - Se puede plantear algún recuadro más debajo o dejarlo libre para futuras posibilidades de la web. Por ejemplo, se pueden incorporar distintos enlaces, como los código de calidad (HON Code si se solicita u otros), así como el contacto de los responsables de la web.
- En la fila inmediatamente inferior al encabezamiento sería interesante una ventana emergente en donde se incluirán las novedades que vayan incluyéndose en la web, al menos con 5 imágenes que vayan desplazándose cada 5 segundos y que permita visualizar lo nuevo aparecido.
 - El CUERPO de la web corresponde a todo el resto y es lo importante de la misma. Lo hemos dividido en 5 campos, tres principales y con mayor recuadro (Docencia, Asistencia e Investigación, con Asistencia como elemento nuclear) y dos secundarios y con menor recuadro (Gestión y Calidad).

En esta parte, cuando se pulse encima, debería abrirse directamente la página correspondiente, con secciones y sub-secciones.

Al ser una web Pediátrica es importante que el logotipo de cada uno de estos 5 campos principales tengan color y color, sean vivos y atractivos, inviten a ser visitados.

- **ASISTENCIA.** Y que incluya distintas secciones:
 - Atención Especializada: con las 14 Secciones del Servicio de Pediatría del HGUA.
En cada Sección los siguientes apartados (ver documento de Cartera de Servicios):
 - ✓ Recursos humanos (sería deseable que incorporara una fotografía de cada pediatra)
 - ✓ Recursos estructurales
 - ✓ Recursos materiales
 - ✓ Cartera de Servicios
 - Atención Primaria: con los 12 Centros de Salud (y sus consultorios auxiliares anexos).
En cada Centro de Salud los siguientes apartados (ver documento de Cartera de Servicios):
 - ✓ Recursos humanos (sería deseable que incorporara una fotografía de cada pediatra)
 - ✓ Recursos estructurales
 - ✓ Recursos materiales
 - ✓ Cartera de Servicios
 - Unidades de referencia.
 - Enfermería: con especial vinculación con la web Cuidados 2.0
 - Documentos esenciales: Plan de catástrofes, Carros de parada de Pediatría, etc.
 - Protocolos clínico-asistenciales: divididos en las 13 áreas de capacitación específica en Pediatría.

- **DOCENCIA.** Y que incluya distintas secciones:
 - Pregrado y universitaria.
 - ✓ Documentos de bienvenida
 - ✓ Asignatura de Pediatría: teoría y práctica. Competencias
 - ✓ Máster de Pediatría
 - Postgrado y MIR.
 - ✓ Documentos de bienvenida
 - ✓ Libro del Residente
 - ✓ Sesiones docentes MIR: divididos en las 13 áreas de capacitación específica en Pediatría.
 - ✓ Otros recursos docentes
 - Formación continuada:
 - ✓ Sesiones de Adjuntos y otras: divididos en las 13 áreas de capacitación específica en Pediatría.
 - ✓ Cursos
 - ✓ Talleres
 - ✓ Congresos
 - Aula de Formación del Servicio de Pediatría
 - Unidad Pedagógica Hospitalaria

- **INVESTIGACIÓN.** Y que incluya distintas secciones:
 - Programa de investigación para residentes de Pediatría.
 - ✓ Fuentes de información en Pediatría

- ✓ Comunicación científica
 - ✓ Pediatría basada en pruebas
 - Comunicaciones científicas
 - ✓ Nacionales
 - ✓ Internacionales
 - Publicaciones científicas
 - ✓ Nacionales
 - ✓ Internacionales
 - Grupos y líneas de investigación
 - Ensayos y estudios clínicos
 - Tesis doctorales:
 - ✓ Universidad Miguel Hernández
 - ✓ Universidad de Alicante
 - ✓ Otras
- **GESTIÓN.** Y que incluya distintas secciones:
 - Memorias anuales de gestión
 - Fundación del Servicio de Pediatría
 - Herramientas para Gestión de Calidad Total
- **CALIDAD/ÉTICA.** Y que incluya distintas secciones:
 - Calidad científico-técnica
 - ✓ Funciones de los profesionales
 - ✓ Unidades de gestión de riesgos
 - ✓ Innovación
 - ✓ Medicina basada en la evidencia
 - Calidad relacional-percibida
 - ✓ Código Ético
 - ✓ Misión, Visión y Valores
 - ✓ Proyectos de Humanización
 - ✓ Proyectos de Hospital Solidario
 - ✓ Información para padres, familias y sociedad
 - Calidad organizativo-económica
 - ✓ Gestión de la asistencia sanitaria individual: eficacia
 - ✓ Gestión de los procesos asistenciales: efectividad
 - ✓ Gestión de la utilización de los recursos: eficiencia
- **Planificación y cronograma:**
 - **Planteamiento de la web:**
 - ✓ Planteamiento estratégico en el Proyecto Técnico de Gestión del Dr. Javier González de Dios para la Jefatura de Servicio (julio 2014).
 - ✓ Desarrollo del equipo de trabajo web, constituido por los pediatras Carlos Loeda, Andrés Mingorance y Javier González de Dios (octubre 2014).
 - ✓ Planteamiento estratégico conjunto con la nueva web del Hospital General Universitario de Alicante (noviembre 2014).
 - **Presentación del proyecto y consenso:**
 - ✓ Elaboración del borrador del proyecto por Javier González de Dios (noviembre

2014).

- ✓ Elaboración del documento definitivo con las aportaciones de Carlos Loeda y Andrés Mingorance (noviembre 2014)
- ✓ Remisión del proyecto a Dirección-Gerencia para su aprobación en el contexto estratégico de la web institucional del HGUA, donde nosotros nos estableceríamos como un enlace externo (noviembre 2014).
- ✓ Envío del proyecto a los webmaster candidatos a la elaboración del diseño inicial de la web (noviembre 2014).
- ✓ Recibo de las propuestas y adjudicación de la misma en base a la calidad y coste (diciembre 2014).

- **Lanzamiento de la web:**

- ✓ Trabajo final sobre contenido y continente trabajado (enero 2015)
- ✓ Presentación a Dirección-Gerencia y visto bueno (febrero 2015) y enlace con la Intranet del HGUA.
- ✓ Salida (febrero 2015)
- ✓ Difusión (febrero y marzo 2015)

- **Dirección URL:** www.serviciopediatria.com

