



## ADMINISTRACIÓN-GESTIÓN-CALIDAD

### GESTIÓN SANITARIA. “LA TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DE ENFER--”.

HEALTH SYSTEM MANAGEMENT: “THE TRANSMISION OF INFORMATION THROUGH ENFER-- ”.

**\*Martínez de Guereñu Ortuoste, Ana**

\*Enfermera. Hospital de Txagorritxu. Osakidetza. Vitoria-Gasteiz.

Palabras clave: Transmisión, información, ordenador.

Key words: Broadcast, information, computer.

#### RESUMEN

Desde mi experiencia de casi tres años como supervisora de una unidad de hospitalización de cirugía general y otorrinolaringología y servicio central de farmacia y esterilización, y de tres años como adjunta de enfermería en un Hospital de agudos de alrededor de 300 camas, he comprobado que una de las dificultades con las que me he encontrado es la transmisión de la información.

Información que cada día es mayor y variada y la importancia de hacerla llegar a cada trabajador de manera directa y permanentemente actualizada.

Para ello pensé en utilizar el ordenador como herramienta, dado su agilidad, su disponibilidad y su manejo en el Hospital

#### ABSTRACT

Since my experience of almost three years as supervisory of a general surgery hospitalization unit and otorrinolaringología and central service of pharmacy and sterilization and of three years as enclosed of nursing in a Hospital of sharp of around 300 beds, I have verified that one of the difficulties with the ones that I have found is myself the broadcast of the information.

Information that each day is greater and various and the importance to cause to arrive at each worker in a direct way and permanently brought up to date.

For it I thought about utilizing the computer as tool, given its agility, its availability and its management in the Hospital.

## INTRODUCCIÓN

Estamos en una época donde se juntan dos factores importantes, el primero es la información cada día mayor y cambiante y el segundo que hemos entrado en la era del ordenador.

Destacar la buena incorporación de las enfermeras en el mundo de la informática, un mundo donde hace 5 años apenas lo dominábamos y hoy día es nuestra herramienta de trabajo y está presente en muchos hogares.

Desde mi puesto de gestión, una de las mayores dificultades con las que me encontré fue la transmisión de información, el que todo el mundo la conociera, la entendiese y supiera dónde poder consultarla.

El trabajo rotatorio, que es bastante frecuente en nuestra profesión dificulta el proceso, así como la cantidad de información que se emite y sus posteriores modificaciones.

En un primer momento, desde mi puesto de supervisora, mi manera de funcionar fue separando la información por temas:

1. En los paneles de anuncios.
2. Archivarlos en carpetas numeradas e identificadas.
3. Actualización continuada de los índices de cada carpeta.
4. Si el tema de información lo consideraba como urgente era yo la encargada de avisar a todo el personal a mi cargo para su conocimiento.
5. Si la información era de carácter prioritario, marcaba en la parte superior derecha una nota que ponía "leído por: "y aquí el personal que lo iba leyendo se apuntaba, así me podía cerciorar de a quién no había llegado la información y de esta manera ofrecérsela
6. Previamente este proceso, anteriormente expuesto, fue presentado en una reunión de la unidad.

Al encontrarme en mi siguiente puesto de trabajo como adjunta de enfermería la dinámica no era posible ya que el grupo a mi cargo era mucho más amplio, el sistema anterior no era factible, por eso nació Enfer--.

Enfer-- nace para cubrir la necesidad de transmisión y recibo de información al personal de enfermería de un Hospital.

¿Qué es Enfer--? : es una carpeta que está en el ordenador que contiene carpetas y documentos con información variada.

¿Por qué Enfer--?: porque queremos que la información esté siempre actualizada.

## MATERIAL Y MÉTODOS

1. Infraestructura
2. Diseño del contenido
3. Prueba

#### 4. Difusión a supervisores/as y manejo

#### 5. Difusión al personal de Enfermería

### 1. Infraestructura

En primer lugar contacté con el equipo de informática para comentar la idea y solicitar su ayuda para trabajar la carpeta en red, para nombrar el ordenador fuente, para obtener códigos de acceso a los distintos documentos y para personalizar las carpetas por servicio y unidades.

El tener en red la carpeta significa que desde el ordenador elegido como fuente, con introducir algún cambio o incluir una nueva carpeta o documento aparecerá inmediatamente en todos los ordenadores conectados a esa red.

Se escogió como ordenador fuente el de la secretaria de Dirección de Enfermería y el mío que en ese momento desempeñaba el cargo de adjunta de Enfermería; desde nuestro ordenador teníamos todos los permisos abiertos, podíamos modificar, crear, eliminar e imprimir carpetas o documentos.

A las supervisoras y personal de Enfermería se les dio accesos de lectura e impresión en algunas carpetas o documentos y en otras carpetas o documentos se les dio acceso de escritura, lectura e impresión.

Pasé a Informática la relación de todos los ordenadores donde debía aparecer la carpeta **Enfer--**, ésta debía tener acceso directo desde la pantalla escritorio del ordenador y también acceso desde inicio, para usar esa ruta cuando tuviéramos otros programas abiertos en el ordenador.

En el momento de iniciar disponíamos de un ordenador para cada supervisor/a, varios ordenadores por unidad de hospitalización, en los servicios centrales el número de ordenadores era menor, e impresoras. Para los supervisores/as y personal de unidades de hospitalización en el 100% de los casos el ordenador era su herramienta de trabajo, para el resto de personal su utilización no era al 100%.

La carpeta la llamamos **Enfer--**, pero en esos dos guiones va en cada lugar el distintivo del servicio o unidad, ejemplo: en la unidad de hospitalización del 5º piso pabellón B, la carpeta se llamaba Enfer5B; si se trataba del servicio Hospital de día, la carpeta se llamaba EnferHDIA, y así en cada lugar tenían acceso a su propia carpeta, es decir, en la 5 B sólo tenían acceso a su carpeta, no a la del Hospital de día por ejemplo; los ordenadores fuentes sí tenían acceso a todas las diferentes Enfer--, que en nuestro caso fueron dos ordenadores. Pusimos niveles de autorización diferentes según fueran los usuarios.

### 2. Diseño del contenido

Para diseñar el contenido se clasificó la información, en este caso se eligieron dos tipos:

- Información que sólo sea de lectura y para poder imprimir: es información común a todas.

Ejemplo:

- Acceso a procedimientos y protocolos

- Criterios de evaluación de Registros de Enfermería
  - Defunciones
  - Formato de criterios de evaluación
  - Lencería
  - Liquidación de gastos de cursos
  - Listado de procedimientos
  - Listado de protocolos
  - Manual de Zaineri (programa informático de cuidados de enfermería)
  - Notificaciones de cambio de turno
  - Pedidos a farmacia
  - Préstamos de material
  - Recomendaciones
  - Requisitos de permiso de formación
  - Ruta de acceso al peticionario de medicamentos
  - Solicitud de permiso para formación
- Información que sea de escritura, lectura e impresión y esta es propia de cada servicio o unidad; para llenar de contenido esta parte, cada supervisora se ponía en contacto con la persona designada de informática para incluir lo que proceda para su unidad o servicio, es decir, lo que en la unidad utilicen y sea práctico.

Ejemplo:

- Botiquín
- Hoja de control de diuresis
- Listado de pacientes

### 3. Prueba

En este período se hizo una revisión de los ordenadores que habíamos señalado para comprobar su funcionamiento y detectar incidencias.

### 4. Difusión a supervisores/as y su manejo

La difusión fue escalonada, ya que mientras el montaje de Enfer--, a través de las diferentes reuniones se les iba informando, decir que se trabajó más con el equipo de supervisoras de hospitalización.

## 5. Difusión a personal de Enfermería

Para ello creamos:

### 1. Una hoja informativa que hablaba de Enfer--, cuyo contenido fue:

- ¿Qué es Enfer-
- ¿Cómo acceder a ella?
- ¿Por qué Enfer- ?
- ¿Qué contiene?
- ¿Con qué hay que tener cuidado?
- ¿Qué futuro?

### 2. El listado del contenido de Enfer-

Se distribuyó por los servicios y unidades y fueron los supervisores/as los encargados de reforzar dicha información.

El documento de difusión se creó en enero 2003 y lo firmamos mi sustituta en mi cargo y yo, ya que en febrero 2003 yo renuncié voluntariamente a mi cargo por motivos personales.

Quedó la idea de incluir este documento en las guías de funcionamiento del Hospital que entregábamos a todo el personal de nueva incorporación.

## RESULTADOS

Los resultados están obtenidos de manera cualitativa, recogidos a través de una encuesta realizada a la coordinadora del programa. Se observa que la utilización del programa es más frecuente en las unidades de hospitalización que en los servicios centrales; en las unidades de hospitalización hay documentos que se usan a diario, mientras que en los servicios centrales se utilizan a nivel más general.

El programa es conocido por las supervisoras y por el personal de enfermería. Se ha actualizado y ampliado la información pero no todo lo deseable, debido a problemas a nivel informático, existen documentos pendientes de introducir y se ha modificado información propia de cada servicio.

La información de **Enfer-** está incluida en las guías de funcionamiento del Hospital, dicha guía se encuentra en cada servicio de manera informática y en papel y se entrega a todo el personal de nueva incorporación.

La utilidad que le da al programa la coordinadora lo califica entre un 7-8 sobre 10, siendo de mayor utilidad para el personal de base.

En el momento actual no se ha pensado otra fórmula para sustituir a **Enfer--**.

## **DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES**

En primer lugar quiero decir que estoy queriendo transmitir mi experiencia en este tema porque creo en él, porque me preocupa mucho la transmisión de información, creo que este sistema puede ayudar a eliminar barreras y es un sistema barato siempre que el Hospital esté informatizado.

¿Qué futuro tiene Enfer--?: su futuro es que sea una carpeta dinámica, es decir que se puedan llegar a crear subcarpetas si procede, si la información se amplía hay que buscar sistemas de mantenerlos ordenados y accesibles; donde se puedan introducir información nueva y que siempre esté ACTUALIZADA.

El Hospital cuenta con dos puntos fuertes:

- La infraestructura en cuanto a ordenadores e impresoras.
- Que el ordenador es la herramienta de trabajo en la mayoría del personal.

En cuanto a estos dos puntos anteriores decir que es más fuerte el área a nivel de supervisores/as y personal de unidades de hospitalización, con lo cual la puesta en marcha de Enfer-- es mucho más fácil en estas áreas.

A la hora de trabajar supone una ventaja que desde cualquier ordenador del servicio o unidad se tiene acceso actualizado sin depender de un ordenador en concreto sino del que está libre en ese momento.

Destacar la importancia de tener todas las recomendaciones al alta recogidas en el programa y clasificadas por especialidades, esto supone que aunque en las unidades tengamos pacientes periféricos tenemos acceso desde nuestro ordenador a la recomendación al alta indicada.

Comentar que el tiempo de montaje de Enfer- es importante, va a depender de la información que se quiera clasificar, del equipo de colaboradores y del número de personal.

## **AGRADECIMIENTOS**

Al equipo de informática por su disposición y sus conocimientos.

A la secretaria de Dirección por su colaboración estrecha y eficiente.

A los supervisores/as por darme ideas y colaborar en su puesta en marcha.

A mi sustituta en el cargo por creer en el proyecto y encargarse de su funcionamiento posterior.

## **BIBLIOGRAFÍA**

1. Membrado Martínez J. La gestión empresarial a través del modelo europeo de excelencia de la E.F.Q.M. Ed: Díaz de Santos. 1.999; 65-109.
2. Gobierno Vasco. Osasuna Zainduz. Estrategias de cambio para la sanidad Vasca. 1.993; 165,168.

3. Gobierno Vasco. La gestión de los recursos humanos. 1.997; 25-39.
4. Berenguer J. Nuevos instrumentos y tendencias en gestión de hospitales. VII Gestión de los servicios asistenciales. 1994; 262-301.
5. Sánchez R. Infraestructura Nacional de Información. <http://www.monografias.com/trabajos7/inna/inna.shtml>

ISSN 1695-6141

© [COPYRIGHT](#) Servicio de Publicaciones - Universidad de Murcia