



I Congreso Iberoamericano de Telesalud y Telemedicina y VII Reunión Regional de ATALACC 16 - 18 de Octubre, 2014, Lima, Perú "Telesalud y Telemedicina: Salud Para Todos"

MINI-SIMPOSIO
16 octubre, 2014: 02:30 – 03:30 pm

1. SISTEMA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO PARA SERVICIOS DE TELEMEDICINA

Autora: *Lilia Edith Aparicio*

Institución: *Facultad de Ingeniería, Universidad Distrital Francisco José de Calda, Bogotá, Colombia*

Introducción

El trabajo muestra un sistema de gestión del conocimiento que se desarrolló con el objeto de analizar la cultura organizacional y establecer recomendaciones administrativas para motivar el uso del sistema de telemedicina implementado en el departamento del Meta Colombia en el marco del proyecto Meta Digital. Con dicho proyecto se han desarrollado las acciones pertinentes para contar en los 28 municipios del departamento con centros de telemedicina, para ofrecer los servicios Teledermatología, Telecardiología, Telemonitoreo fetal y Teleconsulta general, y en algunos municipios teleradiología.

Materiales y Métodos

Se destaca el portal web que centraliza la captura, almacenamiento y distribución de información para generar conocimiento. Cabe resaltar que como resultado se obtuvo un cambio en la cultura organizacional para favorecer y compartir las experiencias entre los trabajadores y el personal administrativo y lo sindicadores de satisfacción de los pacientes atendidos bajo esta modalidad.

Modelos: Se utilizan dos modelos de gestión del conocimiento: El Proceso de creación del conocimiento: Ikujiro Nonaka y Hirotaka Takeuchi, proponen un modelo de proceso de creación de conocimiento para entender la naturaleza dinámica de la creación del conocimiento y KPMG un modelo que incremente la capacidad de aprendizaje en las organizaciones.

Desarrollo: Tres etapas: (1) Diagnóstico organizacional, (2) Diseño y desarrollo del prototipo de gestión del conocimiento y (3) Evaluación de los resultados.

Resultados

Al realizar las visitas después de puesta en servicio el sistema, se encontró que las recomendaciones fueron implementadas por la Administración del Sistema, tales como aumentar las capacitaciones, promocionar el portal web y sus servicios, la apertura de correos para todos los vinculados al proyecto e incentivar la medicina basada en evidencias, además de hacer divulgación a la comunidad en general del Sistema de Telemedicina. Esto ha permitido aumentar las estadísticas de pacientes atendidos. Se percibe que es necesario crear estímulos a los médicos para el uso de las herramientas que capturan su conocimiento.

Conclusiones

Uno de los principales problemas que se presenta cuando se ofrecen servicios de telemedicina, es la adherencia y el cambio de cultura organizacional para abordar el cambio en la modalidad del servicio. Es importante tener en cuenta el proceso de motivación y capacitación específica en función del rol que las personas tienen frente a la organización que ofrece los servicios.

Las herramientas deben estar siempre al servicio de los usuarios y de los procedimientos del Sistema de Telemedicina, y nunca estos adaptarse a las características de aquellas.