



## 1. Presentación de la organización

Contacto para la candidatura: Juan Antonio Bronte Les. Tel. 948 198 765. jbronteles@asepeyo.es

Asepeyo nace en 1915 con vocación de liderazgo y servicio hacia las empresas mutualistas y trabajadores protegidos. El objeto social de la Mutua, tal y como se define en nuestros estatutos, es el de colaborar, bajo la dirección y tutela del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, en todo el ámbito del territorio nacional, en la gestión de las contingencias de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, las prestaciones por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes, riesgo para el embarazo y la lactancia, cuidado del menor y cese de actividad de trabajadores autónomos.

Los valores que complementan nuestro objeto social son:

- el mantenimiento del espíritu mutualista
- la mejora continua
- el respeto a la normativa laboral y los principios éticos
- la investigación en materia preventiva y sanitaria
- y el trato individualizado

Actualmente Asepeyo protege a 2.009.742 trabajadores en contingencias profesionales gracias a que más de 273.000 empresas confían en la gestión de la Mutua. En Navarra, Asepeyo cuenta con 28.586 trabajadores afiliados, pertenecientes a 4.894 empresas.

La plantilla de Asepeyo está formada por 3.404 empleados, de los cuales 45 trabajan en Navarra.

## 2. Título de la buena práctica

Creación de la red social "Cuidado Integral Asepeyo", dentro del programa de cuidados al paciente con gran invalidez.

## 3. Desarrollo de la buena práctica

### Análisis de la situación de partida

Actualmente hay 733 pacientes de Asepeyo con resolución de gran invalidez, todos ellos con un alto grado de dependencia. Padenen patologías muy graves derivadas de accidente laboral y pueden presentar una serie de complicaciones que a la larga supongan un deterioro de su calidad de vida.

Este tipo de pacientes requiere:

- Una intervención integral, no centrada únicamente en las patologías
- Un cuidador principal de referencia con alta capacidad de respuesta
- Una mayor participación del propio paciente en su cuidado: autocuidado

Atendiendo a estas necesidades, Asepeyo puso en marcha el Programa de cuidados para el paciente con gran invalidez, y dentro de este programa, la red social Cuidado Integral, que, aunque integrada en dicho Programa, consideramos que tiene entidad suficiente "per se" para ser tratada de forma diferenciada y ser candidata a los Premios CEX por su carácter innovador.

La red social Cuidado Integral se basa en aprovechar un sistema de comunicación accesible y barato (la web) y un hecho habitual (la interacción de los pacientes con internet), para transformarlo en una potente herramienta que permita:

- Una atención al paciente amplia, heterogénea; dirigida principalmente a la mejora de su calidad de vida (mejorando su entorno social) y no únicamente a sus patologías.
- Un más fácil y cómodo avance de los pacientes hacia su propio autocuidado personal.



- Un perfeccionamiento continuo de los cuidadores de referencia, mediante el intercambio de experiencias además del apoyo y suministro de conocimientos de técnicos especializados.
- La difusión de información sanitaria veraz y adecuada, avalada científicamente.

### Descripción del proyecto y objetivos

La influencia de la web 2.0 se ha reflejado en el entorno sociosanitario con el surgimiento de webs colaborativas y *blogs* relacionados con este tema. Las redes sociales son formas de interacción social, definidas como un intercambio dinámico entre personas, grupos e instituciones. Un buen uso de las mismas permite que los profesionales de la salud y los pacientes se mantengan en contacto, mejorando el intercambio de información.

Dentro de este contexto, Asepeyo creó en 2011 la red social Cuidado Integral. Se trata de una red social cerrada, a la que se accede por invitación. Está integrada por personas con gran invalidez y sus cuidadores, que interactúan de forma dinámica con un equipo sanitario multidisciplinar del Hospital Asepeyo Coslada, especializado en la atención de estos pacientes, y con los gestores de cuidados.

La principal ventaja de esta red social es que los grandes dependientes y sus cuidadores tienen la posibilidad de estar en contacto permanente con profesionales de Asepeyo para intercambiar opiniones o aclarar dudas. Además, la red permite crear grupos de interés formados por miembros con patologías similares.

Por otro lado, los profesionales sanitarios organizan eventos informativos con mucha interacción, encuentros en el chat, videoconferencias para abordar temas específicos, consultas *on line*, etc.

Entre las funcionalidades con las que cuenta la red social, destacan:

- La participación activa de todos los usuarios mediante la intervención en foros de debate en los que pueden compartir experiencias y exponer sus ideas, opiniones, dudas e inquietudes.
- La comunicación con otros usuarios de la red social a través de chat y videochat.
- La posibilidad de incluir un listado de eventos que se vayan a desarrollar próximamente y que sean de su interés.
- La publicación de fotografías y vídeos.
- La creación de grupos de usuarios.
- La opción de consultar el tablón de anuncios de otros usuarios de la red.
- La creación de blogs personales.

Objetivos de la red social Cuidado Integral Asepeyo:

- Difundir e intercambiar formación sanitaria avalada científicamente.
- Facilitar la integración social de personas con alto grado de dependencia.
- Promover actos de convivencia y participación.
- Crear una conexión de intercambio accesible entre los pacientes y los sanitarios.

El objetivo de la red es eminentemente social, aprovechando el momento de contacto entre pacientes, cuidadores y profesionales sanitarios para que estos últimos puedan difundir información sanitaria fiable, rigurosa y segura.

A través de la Comisión de Prestaciones Especiales y en concordancia con la apuesta tecnológica que Asepeyo ha demostrado con la creación de esta red social, se han proporcionado ordenadores con *hardware* adaptado a pacientes con gran dependencia. Asimismo, se han organizado cursos de formación para familiarizar a los pacientes con el uso de la red social.

### Usuarios

Actualmente, la red social Cuidado Integral Asepeyo cuenta con 340 miembros activos, pertenecientes a los siguientes colectivos:



- Cuidadores principales de pacientes de Asepeyo con dependencia elevada.
- Pacientes con gran invalidez (resolución firme).
  - o Diagnóstico médico prevalente: polifracturados, fractura de miembros inferiores con fijador externo, postquirúrgico cirugía columna vertebral, prótesis de cadera rodilla, amputación, lesión medular y daño cerebral adquirido.
- Profesionales sanitarios de Asepeyo: médicos rehabilitadores, psicólogos, enfermeros, fisioterapeutas, trabajadores sociales, terapeutas ocupacionales y auxiliares de enfermería.

### Características de la red social Cuidado Integral Asepeyo

Esta red social dispone de una *url* propia (<http://cuidadointegral.asepeyo.es>). Permite a los usuarios editar su propia página, añadir eventos, intervenir en foros creando líneas de debate, crear grupos, publicar fotografías y vídeos y consultar el tablón de anuncios, comunicarse con otros usuarios a través de video *chat*, entre otros.

La actividad se realiza sobre una serie de principios que constituyen la base del entorno de la red social Cuidado Integral Asepeyo: el respeto a las personas y sus diferencias, el derecho a la información de las personas registradas, el marco legal con respecto a la libertad de expresión, la protección de datos, el derecho a la privacidad, la propiedad intelectual y la protección de los menores; y las normas de deontología y ética médica.

### Contenidos

- **Página principal:** aparecen las últimas actividades realizadas en la red, así como los accesos directos a los apartados más utilizados.
- **Mi página:** la página personal de cada miembro contiene toda la información que tiene relación con él, como comentarios realizados por sus contactos.
- **Miembros:** en este apartado aparecen todos los miembros que pertenecen a la red.
- **Foro:** apartado donde los miembros de la comunidad podrán exponer sus ideas, opiniones o dudas.
- **Eventos:** desde esta sección los usuarios podrán invitar a los demás usuarios a acontecimientos que ellos crean que puedan ser de interés. Además podrán consultar otros eventos convocados por los demás usuarios.
- **Grupos:** los grupos están equipados con su propio foro de discusión, lector de RSS, comentarios, y varias configuraciones de privacidad. Como creador del grupo, puede elegir las características y configuración de privacidad que le gustaría tener para su grupo.
- **Chat:** permite chatear con los usuarios que estén conectados.
- **Blog:** aquí los usuarios podrán crear publicaciones sobre los temas que más les interesen.
- **Otros:** además, permite integrar cada perfil de usuario con las plataformas sociales más conocidas, como *Twitter* o *Facebook*.



### Asistencia sanitaria a través de la red social

Desde la Unidad de Rehabilitación del Hospital Asepeyo Coslada se ha creado un servicio de telecuidado para la resolución de heridas de pacientes medulares en domicilio, que se sirve de las posibilidades técnicas que ofrece la red social.

En concreto, se tratan los casos de úlceras por presión, realizando una valoración directa visualizando las imágenes que se remiten a través de la red social. Esto permite llevar a cabo una valoración periódica y dar indicaciones al cuidador sobre cómo se tienen que realizar la curas.

### 4. Resultados

La red social Cuidado Integral Asepeyo se implantó el 1 de febrero de 2011. Ha permitido acercarse socialmente al dependiente y a su familia a un grupo con intereses comunes, formado por sanitarios, además de otros cuidadores y pacientes.

#### Datos de participación y contenidos

	Enero 2012	Enero 2015
Miembros de la red	180	340
Eventos registrados	15	43
Posts en los blogs	5	391
Fotos	580	2093
Vídeos	78	225

#### Datos de actividad 2014

Número de sesiones	5.493
Duración media de la sesión	5:56 minutos
Media de páginas visitadas por sesión	5,91
Número de páginas vistas	32.451

La cantidad de visitas y la permanencia son significativas, teniendo en cuenta el número de miembros de la red. Los datos permiten afirmar que la iniciativa ha tenido muy buena acogida desde que se implantó, tanto por parte de los pacientes y cuidadores, como por parte de los sanitarios de la Mutua. La mayor parte de los accesos a la red social se han realizado a través de ordenadores (81.09%), pero también se han utilizado dispositivos móviles como los teléfonos móviles y las *tablets*, 13,76% y 5,15% de los accesos respectivamente.

### 5. Lecciones aprendidas

A lo largo de los cuatro años de funcionamiento de la red social Cuidado Integral Asepeyo, hemos constatado los siguientes aspectos:

- Las personas con gran dependencia y sus cuidadores corresponden al perfil del trabajador mutualista tipo: varón de entre 20 y 50 años y, mayoritariamente, con estudios básicos. Se trata de personas que se comunican principalmente mediante archivos multimedia (fotos y vídeos), más que a través de *posts* en *blogs*, que requieren escritura. Por otra parte, se ha detectado que la videoconferencia no siempre resultará ser un medio eficaz, ya que existen carencias de infraestructura que no permiten una comunicación fluida.

- Los líderes de la red social no son las personas con más conocimientos, o con más formación académica, sino aquellas que tienen mayor habilidad social. Es importante que estos líderes se



sientan valorados y motivados. Para ello, se pueden llevar a cabo distintas acciones como, por ejemplo, el envío de una carta de agradecimiento por parte de la dirección.

- Los coordinadores “oficiales” de la red social deben ser personas conocidas por la población diana. En este caso, enfermeras ex supervisoras de planta de hospitalización de la Unidad de lesionado medular. Este hecho ayuda a la apertura y a la integración de los miembros de la red.

- Los pacientes y cuidadores miembros de la red social perciben como un gran valor tener como “amigos de la red” a los principales sanitarios especializados en rehabilitación. Consideran que la comunicación es prácticamente instantánea y lo valoran de forma muy positiva. Hay que tener en cuenta que el hecho de no tener que desplazarse para realizar consultas es de gran ayuda para las personas con movilidad reducida.

- Para mantener un flujo constante de interacción en la red, es necesario que los coordinadores realicen, como mínimo, una intervención semanal. El lenguaje escrito no debe ser excesivamente formal. Hay que mantener una comunicación amena, simple, cercana y afectiva. También es importante mantener un flujo constante de archivos multimedia hechos por coordinadores (*videoblog*).

- La red social es una prolongación de la actividad social del grupo, no es un lugar donde se realice o dé, información sanitaria. Los encuentros virtuales que se programan son “encuentros sociales”, que después se aprovechan para comentar temas sanitarios de interés.

- Es imprescindible hacer formación sobre el manejo de la red social con el fin de mantener la interactividad y la calidad de los contenidos.

- Una vez al mes, se realiza un *screening* de los temas tratados en la web. Es de mucha utilidad para poder plantear objetivos de la formación programada a través de la Cátedra Asepeyo.

## 6. Transversalidad

El programa de grandes dependientes de Asepeyo y, en concreto, la red social Cuidado Integral, destaca por su fácil exportación como modelo de actuación para otras instituciones que cuenten con pacientes con gran dependencia.

Un punto fuerte del proyecto es que representa un bajo coste para la empresa, ya que hay sitios web que ofrecen redes sociales privadas “llave en mano”. Por otra parte, no se requiere un alto grado de conocimientos técnicos para participar o incluso coordinar la red social. El requisito más importante a la hora de determinar un coordinador del proyecto es seleccionar una persona con “habilidad social”, independientemente de su rango jerárquico dentro de la institución y de su formación académica.

En definitiva, la creación de una red social es una herramienta ideal para mantener un contacto permanente con una población sensible a tener complicaciones importantes inherentes a la patología que padecen. En el caso de Asepeyo, la red está destinada a los pacientes gran dependientes, pero la iniciativa es idónea para entidades que traten con pacientes crónicos u otro tipo de públicos que requieran relación constante.



**BEGOÑAZPI IKASTOLA**  
Orientación al cliente:  
Abrir las puertas una experiencia que enriquece