MEMORIA ANUAL DE LA ESCUELA MADRILEÑA DE SALUD

2021

Comunidad de Madrid

MEMORIA ANUAL DE LA ESCUELA MADRILEÑA DE SALUD 2021

Dirección General de Humanización y Atención al Paciente

Comunidad de Madrid

Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

Esta versión forma parte de la Biblioteca Virtual de la **Comunidad de Madrid** y las condiciones de su distribución y difusión se encuentran amparadas por el marco legal de la misma.

comunidad.madrid/publicamadrid

CONSEJERÍA DE SANIDAD

Dirección General de Humanización y Atención al Paciente. Viceconsejería de Humanización Sanitaria.

Coordina: Subdirección General de Humanización de la Asistencia, Bioética e Información y Atención al Paciente
© Textos: Subdirección General de Humanización de la Asistencia, Bioética e Información y Atención al Paciente. Escuela Madrileña de Salud.
© Ilustraciones: Juana Mateos Rodilla. Fotografía portada: Raúl Jiménez Díaz.
© Comunidad de Madrid.
Edita: Dirección General de Humanización y Atención al Paciente.
Viceconsejería de Humanización Sanitaria. Consejería de Sanidad.

Diseño de la imagen de la Escuela Madrileña de Salud: Avant
Edición: 1/2022

Impreso en España- *Printed in Spain*

Tabla de contenido

Introducción 7

1. Propósito, visión y estrategia 8

1.1. Nuestro propósito y visión 8

1.2. Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés 9

1.3. Nuestro ecosistema, las capacidades propias y los principales retos 10

1.4. Desarrollar nuestra estrategia 14

1.4.1. Marco conceptual y principios rectores 14

1.4.2. Planificación y programación anual 16

2. Cultura de la escuela y liderazgo 21

2.1 Gobernanza de la escuela y estructura organizativa 21

2.2 Cultura de la Escuela Madrileña de Salud 23

3. Implicar a los grupos de interés 23

3.1. Ciudadanía: construir relaciones sostenibles e identificar y entender sus necesidades 23

3.1.1. Construyendo la propuesta de valor 23

3.1.2. Participación de los ciudadanos 26

3.2. Profesores: atraer, implicar, desarrollar y retener el talento 27

3.3. Nuestros grupos de trabajo 31

3.3.1. Proyecto de “Educación estructurada” 31

3.3.2. Programa “Persona que cuida experta” 32

3.3.3. Programa “Paciente 360º” 36

3.3.4. Red de Escuelas de Salud para la Ciudadanía 38

3.4. Partners: construir relaciones y asegurar su compromiso para crear valor sostenible 41

3.4.1. Organizaciones que han participado en el diseño de las actividades 41

3.4.2. Alianzas externas 43

3.4.3. Alianzas internas: nuestra red 45

3.4.4. Convenios de colaboración 47

3.5. Proveedores 48

3.6. Alta dirección: asegurar y mantener su apoyo continuo 49

3.7. Sociedad: contribuir a su desarrollo, bienestar y prosperidad 49

4. Nuestros procesos: crear valor 50

4.1. Diseñar y crear valor 50

4.1.1. Mapa de procesos de la Escuela Madrileña de Salud 50

4.1.2. Tipología de actividades 51
4.1.3. Diseño, planificación y programación de actividades 54
4.2. Comunicar y vender la propuesta de valor 54
4.3. Catálogo de actividades y recursos de la Escuela Madrileña de Salud publicados en 2021 ... 64
4.3.1. Cursos virtuales 66
4.3.2. Vídeos multimedia 68
4.3.3. Aulas virtuales 72
4.3.4. Retos de aprendizaje 74
4.3.5. Días mundiales 75
4.3.6. Agrupaciones temáticas de recursos 77
4.3.7. Talleres virtuales 79
4.4. Actividades disponibles en la plataforma *online* de aprendizaje 79
4.5. Actividades realizadas en los procesos 83
4.6. Reuniones 86
4.7. Diseñar e implantar la experiencia global 87
4.7.1 Estudio de opinión sobre la plataforma virtual de aprendizaje 87
5. Gestionar los activos y recursos 88
5.1. Presupuesto ejecutado en 2021 88
5.2. Gestión de equipos, edificios, materiales y recursos 88
5.3. Impulsar la innovación y aprovechar la tecnología 88
5.4. Aprovechar los datos, la información y el conocimiento 90
6. Añadir valor: nuestros resultados 90
6.1. Percepción de los ciudadanos 90
6.1.1. Percepción de los ciudadanos respecto a las actividades virtuales 90
6.2. Percepción de los profesionales 106
6.3. Rendimiento de la plataforma digital de aprendizaje 107
6.3.1. Publicación de nuevos recursos digitales 107
6.3.2. Registros 109
6.3.3. Matriculaciones y uso de los recursos virtuales 116
6.3.4. Volumetrías 135
6.4. Rendimiento en la página web de la Escuela Madrileña de Salud 140
6.5. Resultados en sociedad 142
6.5.1. Premios 142
6.5.2. Conferencias, ponencias y comunicaciones en jornadas, congresos y cursos 144

6.5.3. Investigación e innovación..... 146

Introducción

El 19 de mayo de 2017, la Escuela Madrileña de Salud de la Comunidad de Madrid abrió sus puertas e inició sus actividades dirigidas a la población. Este proyecto se enmarcó en el *Plan de Humanización de la Asistencia Sanitaria* de la Consejería de Sanidad 2016-2019[1], estando definido en la línea 10 del mismo. Así mismo, la *Estrategia de atención a pacientes con enfermedades crónicas en la Comunidad de Madrid*[2], en su línea de actuación 6, contempla el desarrollo de elementos para mejorar la información, comunicación y educación de los pacientes y sus cuidadores, dirigidos a mejorar su autocuidado. Entre estos elementos a desarrollar, se encuentra la figura de "paciente activo".

La Escuela Madrileña de Salud es una iniciativa de participación comunitaria y de aprendizaje compartido dirigida a los ciudadanos, con el objetivo de promover la adopción de hábitos y estilos de vida saludables y fomentar la corresponsabilidad de las personas en el cuidado de su salud y en la autogestión de su enfermedad. Favorece el intercambio de conocimientos y experiencias y ofrece a la población información y formación de calidad relacionada con la salud.

Se ofertan diferentes actividades en distintos formatos, con acceso libre o gratuito, dirigidos a los ciudadanos, a los pacientes, a las personas que cuidan y a los profesionales, con el objetivo de impulsar la capacidad de las personas de cuidar de su propia salud, de su bienestar, de su vida y la de su entorno más próximo. También promueve la alfabetización sanitaria o cultura de salud, proporcionando a la ciudadanía información básica sanitaria actualizada, contrastada y veraz que pretende servir de apoyo para la toma de decisiones dirigidas a promover y mantener una buena salud.

La Escuela Madrileña de Salud, como organización social, es un espacio donde se pretende compartir experiencias, donde se potencia el aprendizaje compartido y colaborativo, además de que supone un tiempo para poder fomentar las relaciones e interacciones entre personas. Desde el inicio se trabaja en alianza con las asociaciones de ciudadanos y/o pacientes y con los grupos de interés, estableciendo relaciones mutuamente beneficiosas y trazando sinergias en la acción educativa en salud; de tal manera que se potencia el que las asociaciones de ciudadanos y pacientes estén presentes en el diseño, difusión, implantación, desarrollo y evaluación de las actividades de educación para la salud que se realizan en la Escuela Madrileña de Salud.

[1] Comunidad de Madrid. Plan de humanización de la asistencia sanitaria. Madrid: Consejería de Sanidad; 2016. [Acceso: 8 de marzo de 2022].Disponible en: http://www.madrid.org/bvirtual/BVCM017902.pdf

[2] Estrategia de Atención a Pacientes con Enfermedades Crónicas en la Comunidad de Madrid. Madrid: Consejería de Sanidad, Comunidad de Madrid; 2013. [Acceso: 9 de marzo de 2022]. Disponible en: http://www.madrid.org/bvirtual/BVCM017570.pdf

1. Propósito, visión y estrategia

1.1. Nuestro propósito y visión

Nuestra misión, nuestra propuesta de valor

Poner a disposición de los pacientes, personas que cuidan, profesionales sanitarios y ciudadanía, información y actividades formativas en salud para aumentar su capacitación en autocuidados y en la autogestión de su enfermedad, fomentando su autonomía, su participación en la toma de decisiones informadas y compartidas sobre su situación de salud y su corresponsabilidad en los resultados conseguidos, contribuyendo a mejorar su calidad de vida.

Nuestra visión

Ser un espacio abierto y de referencia para todos los ciudadanos por dar respuesta a sus necesidades y expectativas informativas y formativas en relación con la salud, en el que poder compartir e intercambiar información, conocimientos y experiencias que contribuyan al dominio de las personas sobre su salud, autogestión de su enfermedad y la adopción de hábitos y estilos de vida saludables acordes con sus valores.

Será además un escenario de referencia para profesionales y ciudadanos por presentar y poner a su disposición un amplio abanico de recursos didácticos y de intervenciones comunitarias y educativas presenciales y *online*, constituyendo un espacio físico y virtual de aprendizaje, colaboración y socialización.

Nuestros valores

Los valores de la Escuela Madrileña de Salud de la Comunidad de Madrid son comunes a todas las escuelas de salud o instituciones sanitarias pertenecientes a la Red de Escuelas de Salud para La Ciudadanía del Sistema Nacional de Salud, cuya actividad principal esté vinculada de manera concreta con procesos formativos en salud, procesos sociales y procesos culturales.

Los valores que inspiran esta escuela son:

- Respeto a las necesidades y preferencias de los usuarios y de las personas que cuidan.
- Accesibilidad y transparencia para ofrecer información veraz, contrastada y actualizada con la evidencia científica disponible.
- Respeto a los principios generales de bioética.
- Compromiso, colaboración y coordinación entre todos los agentes implicados.
- Participación comunitaria.
- Potenciación de entornos saludables y políticas de promoción de salud comunitarias.

1.2. Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés

La Escuela Madrileña de Salud apuesta por un modelo de excelencia y calidad en la generación de valor para sus clientes. El modelo EFQM[3] propone, como concepto fundamental de la excelencia en una organización, “añadir valor para los clientes”:

- Las organizaciones excelentes saben que los clientes constituyen su razón de ser principal y se esfuerzan por innovar y crear valor para ellos comprendiendo sus necesidades y expectativas, anticipándose a ellas.

  Las organizaciones excelentes en la práctica:

[3] Modelo EFQM. Madrid: Club Excelencia en Gestión; 2019.

- Saben quiénes son sus distintos grupos de clientes y responden y se anticipan a sus necesidades y expectativas.
- Establecen y mantienen el diálogo con todos sus clientes basado en la franqueza, transparencia y confianza.
- Se esfuerzan por innovar y crear valor para el cliente.
- Se aseguran de que las personas disponen de las herramientas, competencias, información y grado de delegación necesarios para que la experiencia del cliente sea óptima.
- Supervisan y revisan continuamente las experiencias y percepciones de los clientes y responden rápida y eficazmente a cualquier información que éstos les remiten.
- Implican a los clientes en el desarrollo de nuevos e innovadores servicios y experiencias.

En este sentido, una de las estrategias más importantes llevada a cabo en la Escuela Madrileña de Salud consiste en explorar, identificar y comprender las necesidades, demandas, expectativas e intereses de la ciudadanía en relación a la oferta y propuesta de valor de la misma, así como de los grupos de interés. Se realiza a través de los encuentros de salud denominados "Construyendo la propuesta de valor". Esta actividad tiene como finalidad escuchar, comprender y entender las necesidades de las personas, de los pacientes, de su familia, de los proveedores, de los profesionales en relación a una determinada problemática en salud. Desde esta identificación y priorización posterior, se co-diseñan las actividades formativas con los grupos de interés en cada caso.

También se realiza esta exploración de necesidades, expectativas, demandas e intereses en cada una de las reuniones que se mantienen, tanto con el equipo coordinador de la escuela, como con todos los grupos de interés de la misma, que a lo largo del año solicitan poder colaborar con la escuela. Nos referimos a las asociaciones de pacientes, las asociaciones vecinales, fundaciones, ONG, etc.; pues solicitan espacio y tiempo para exponer sus demandas, las cuales se recogen oportunamente, intentando dar respuesta de la forma más acertada para ambas partes.

Se recoge el grado de satisfacción de los participantes en las actividades mediante las encuestas de evaluación/satisfacción que se realizan al finalizar las mismas, además de que se les brinda la oportunidad de poder dar la opinión y aportar sugerencias. Asimismo, se tienen en cuenta las sugerencias y propuestas que proporciona la ciudadanía a través de los dos buzones de correos (accesibles además desde la página web y desde la plataforma virtual de aprendizaje) o mediante el teléfono de atención al ciudadano de la escuela.

1.3. Nuestro ecosistema, las capacidades propias y los principales retos

Durante el año 2021 y como consecuencia de las diferentes oleadas relacionadas con la pandemia por el COVID-19, el entorno madrileño, nacional, europeo y mundial sigue en proceso de cambio y adaptación constante. Por lo que la escuela también ha necesitado adaptarse a este escenario en el que, desde el mes de marzo del 2020, las actividades presenciales tuvieron que ser canceladas y fue necesario fortalecer, ampliar y mejorar la plataforma virtual de aprendizaje como el único medio de oferta de recursos formativos e informativos desde Escuela Madrileña de Salud.

Esto ha supuesto el esfuerzo de crear nuevas actividades en formato multimedia, algunas de ellas en directo, con la dificultad de poder disponer de los profesionales del Servicio Madrileño de Salud en una situación oscilante de saturación y sobrecarga asistencial, cuya participación en la escuela suponía un sobreesfuerzo. No obstante, se ha podido contar con su participación de forma desinteresada y solidaria.

El hecho de que la oferta formativa sea exclusivamente *online* supone una limitación para una gran parte de la población a la que van dirigidos los recursos, sobre todo los relacionados con alfabetización en salud, autocuidado, gestión de las enfermedades crónicas y el cuidado de otros en el domicilio. Nos referimos fundamentalmente a la población de edades avanzadas o aquella sin competencias o bajas competencias digitales, con bajos niveles de instrucción, bajos recursos económicos o tecnológicos que, a su vez, pueden ser los más vulnerables. No obstante, durante este año se ha intentado mejorar la difusión de las actividades, así como la facilidad de acceso a la plataforma y a sus recursos, iniciándose, además, una serie de acciones destinadas a mejorar la accesibilidad, las cuales están aún en proceso.

En 2021 se ha continuado con el proceso de mejorar el posicionamiento de la plataforma virtual de la escuela en los buscadores de internet, describiendo mejor los recursos que se ofrecen para que figuren como predominantes en las búsquedas sobre salud, además de que aparezca la plataforma de la escuela con mayor facilidad al estar accesible a través de más páginas web de organizaciones o fundaciones con las que hemos realizado o teníamos alianzas.

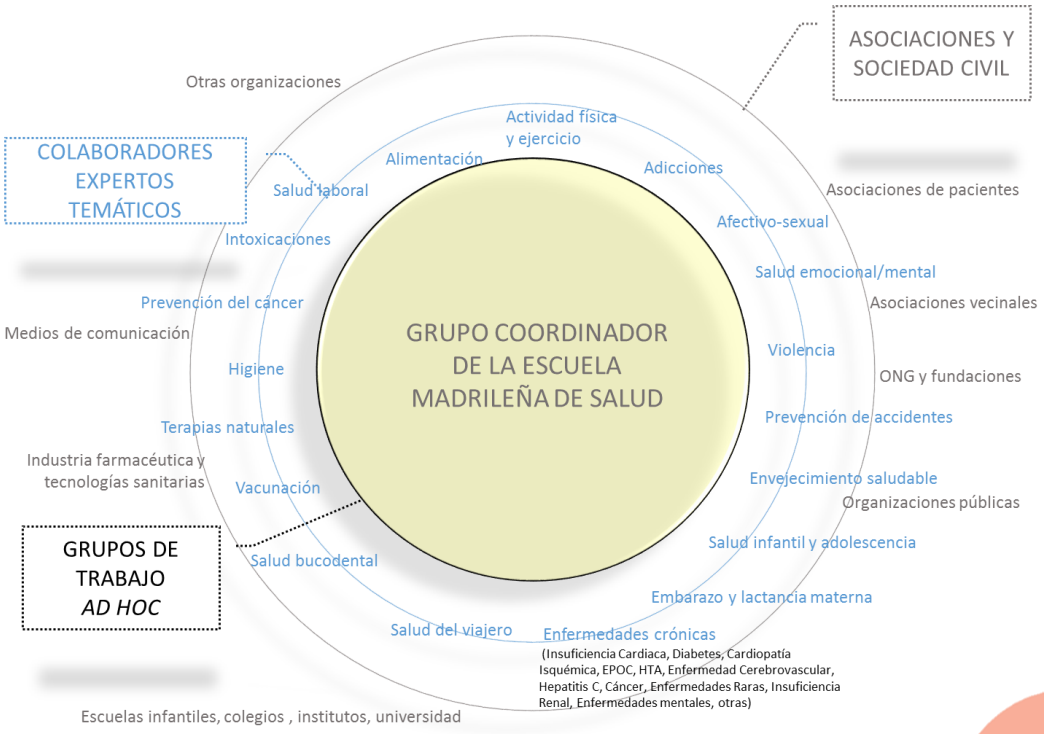


Ilustración 1: mapa de capacidad y relaciones. Elaboración propia.

Nuestras capacidades actuales son:

- Alta cualificación y competencia de nuestros profesores, profesionales del Servicio Madrileño de Salud.
- Compromiso y dedicación de los profesionales a el desarrollo de actividades educativas para la ciudadanía.
- Disposición de un ecosistema virtual de aprendizaje en internet, mediante una plataforma Moodle, donde alojar formación en línea para la población, gratuita y accesible desde los ordenadores y dispositivos móviles.
- Un equipo de coordinación donde está representada toda nuestra organización, poniendo las distintas perspectivas, potencialidades, saberes y visiones.
- Crecimiento exponencial de la oferta de actividades para la población.
- Creación de una cultura de creatividad, innovación, desafío y aprendizaje, continuo poniendo en valor el desarrollo de las personas.
- Ajuste a las necesidades, expectativas e intereses cambiantes de la población.
- Trabajo en red con las asociaciones de pacientes, vecinos y la sociedad civil.
- Evaluación e investigación sobre los resultados conseguidos.

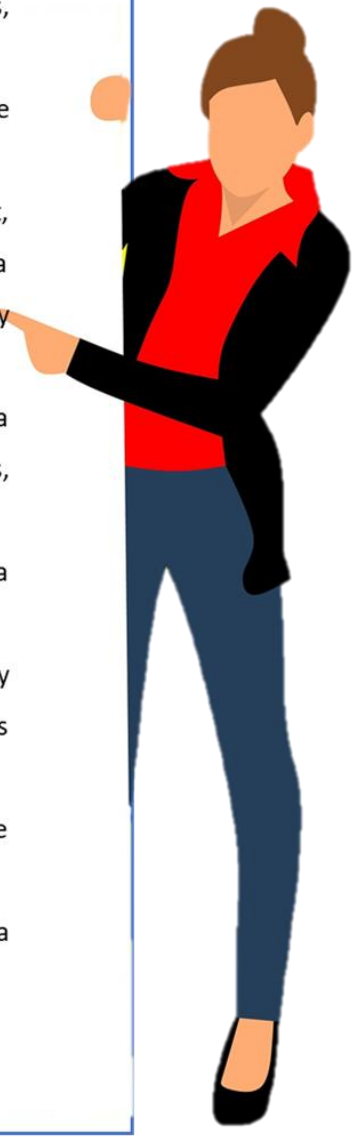


Ilustración 2: capacidades actuales de la escuela. Elaboración propia

Dadas las circunstancias de estos dos últimos años, nuestros retos durante el 2021 han sido superponibles a los afrontados el año anterior y que se resumen en los siguientes:

- Coordinarnos con los distintos centros y departamentos del Servicio Madrileño de Salud a través de sus directivos, referentes y miembros del grupo coordinador.
- Posicionar la escuela dentro de nuestra organización como herramienta y recurso de educación para la salud de los profesionales.
- Visibilizar y difundir las actividades y recursos de la escuela en la organización y a la ciudadanía.
- Ampliar el conocimiento que tiene la población de las actividades y recursos de la escuela.
- Reconocer a los profesores su dedicación, entusiasmo y esfuerzo.
- Disponer de apoyo o impulso de los equipos directivos.
- Conseguir que los profesionales indiquen a la ciudadanía actividades de la escuela.
- Fortalecer los recursos y herramientas para editar formación en línea.
- Ofertar recursos educativos sobre los aspectos más actualizados de la COVID-19.
- Mejorar la organización, coordinación de esfuerzos y procedimientos internos para ampliar nuestra capacidad.
- Seguir detectando las necesidades, demandas, expectativas e intereses de la ciudadanía respecta a la alfabetización en salud y educación sanitaria.

Respecto a la plataforma virtual de aprendizaje de la escuela, en 2021 se han intensificado los esfuerzos en la mejora de:

- La detección y análisis de las necesidades educativas de los ciudadanos registrados en la plataforma virtual.
- La divulgación y captación de nuevos registrados en la plataforma virtual.
- La experiencia del cliente y la fidelización.
- La gestión de contenidos multimedia de calidad, facilidad de uso y accesibilidad.
- La capacidad de segmentación de los clientes con el diseño de itinerarios formativos que encajen con los perfiles segmentados.
- La evaluación de los contenidos educativos virtuales.
- La presentación web de los contenidos virtuales y el posicionamiento de la escuela en los navegadores.
- La mejora de la experiencia de navegación de los clientes.

Globalmente, los resultados que esperamos obtener con los recursos que ofrecemos desde la Escuela Madrileña de Salud son:

- Ciudadanía con competencia para obtener, comprender y utilizar la información básica sanitaria para tomar decisiones dirigidas a promover y mantener una buena salud.
- Ciudadanía con competencia para realizar por sí misma los cuidados para promover, mantener y mejorar la salud, en su entorno y en sus circunstancias.
- Ciudadanía con habilidades para la vida, capaz de afrontar activamente las diferentes situaciones que influyen en su salud y que pueden comprometerla.
- Ciudadanía con competencia para afrontar las etapas y situaciones vitales que se les presenten.
- Pacientes informados y activos. Responsables de sus cuidados y de gestionar de forma eficiente una o varias enfermedades crónicas y/o agudas.
- Personas cuidadoras competentes para ejercer el rol del cuidador sin agotarse.
- Poblaciones y comunidades competentes para promover y mantener su salud colectiva.
- Agentes de salud, sociedad civil, profesionales en sinergia y colaboración para promover la salud de la población.

1.4. Desarrollar nuestra estrategia

1.4.1. Marco conceptual y principios rectores

La Escuela Madrileña de Salud tiene definido el marco conceptual y el modelo de Escuela de Salud para la Ciudadanía en la Comunidad de Madrid. Este marco referencial se recoge en el documento:

"Documento marco de la Escuela Madrileña de Salud". Madrid: Consejería de Sanidad; 2017.ISBN 978-84-451-3657-7

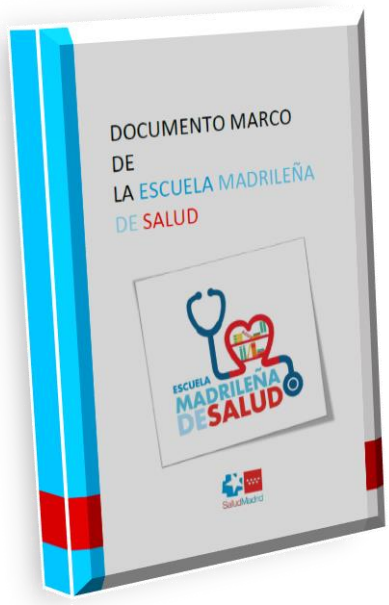


Ilustración 3: documento marco de la Escuela Madrileña de Salud. Fuente: elaboración propia

Este documento está disponible en:

http://www.madrid.org/bvirtual/BVCM017989.pdf

En 2021 se publicó la orden 552/2021, de 30 de abril de 2021 y publicado el lunes 17 de mayo de 2021 en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid (B.O.C.M. Núm. 116), donde se regula la actividad de la Escuela Madrileña de Salud.

La orden contiene dieciocho artículos, una disposición adicional y una final, en los que se recoge su objeto, el establecimiento de un marco normativo para las actividades que conforman la Escuela Madrileña de Salud, se define la escuela en cuanto ámbito de humanización sanitaria, los principios y fines de su actividad y sus destinatarios, se categorizan las actividades en actividades educativas, programas y líneas, gestión de grupos técnicos, consultas e informes, colaboraciones con entidades públicas y privadas. Se estable la participación en ámbitos de encuentro e intercambio y publicación y difusión de información.

Asimismo, se recoge la gratuidad para los destinatarios, se informa sobre el personal que lleva a cabo las actividades, se establece una comisión de seguimiento, se determinan las características básicas del profesorado y se realiza una previsión expresa en materia de protección de datos de carácter personal.

La disposición adicional habilita a la Dirección General de Humanización y Atención al Paciente para dictar instrucciones en ejecución de la orden y la disposición final se refiere al comienzo de su vigencia.

BOCM BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID

B.O.C.M. Núm. 116 LUNES 17 DE MAYO DE 2021 Pág. 111

I. COMUNIDAD DE MADRID

C) Otras Disposiciones

Consejería de Sanidad

16 *ORDEN 552/2021, de 30 de abril, de la Consejería de Sanidad, por la que se regula la actividad de la Escuela Madrileña de Salud.*

El artículo 43 de la Constitución española reconoce en su apartado 1 el derecho a la protección de la salud, añadiendo el apartado 2 del mismo precepto que compete a los poderes públicos organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios.

El artículo 6 de la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, establece que la actuación de las Administraciones Públicas Sanitarias estará orientada a la promoción de la salud y a promover el interés individual, familiar y social por la salud mediante la adecuada educación sanitaria de la población, entre otros principios.

Fotografía 1: página 111 del Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid (núm. 116) del lunes 17 de mayo de 2021

La orden está disponible en:

https://www.bocm.es/boletin-completo/bocm-20210517/116/i.-comunidad-de-madrid/c%29-otras-disposiciones/consejer%C3%ADa-de-sanidad

La comisión de seguimiento de la Escuela Madrileña de Salud se constituyó el 27 de octubre de 2021.

1.4.2. Planificación y programación anual

La escuela trabaja de manera activa planificando anticipadamente las actividades educativas siguiendo los modelos y metodología de la pedagogía de adultos. La priorización de proyectos y acciones se realiza en el equipo de coordinación de la escuela teniendo en cuenta:

- Las necesidades, expectativas, demandas e intereses expresados por la ciudadanía derivados de: las actividades “Construyendo la propuesta de valor”, las reuniones con las asociaciones de pacientes y otros grupos de interés, la evaluación de las actividades educativas realizadas y las sugerencias proporcionadas a través de los buzones.
- Las estrategias y planes de la Comunidad de Madrid y de la Consejería de Sanidad.
- El análisis de nuestro entorno.
- La capacidad de nuestra organización.

Ilustración 4: representación del proceso de gestión de la formación. Fuente: elaboración propia

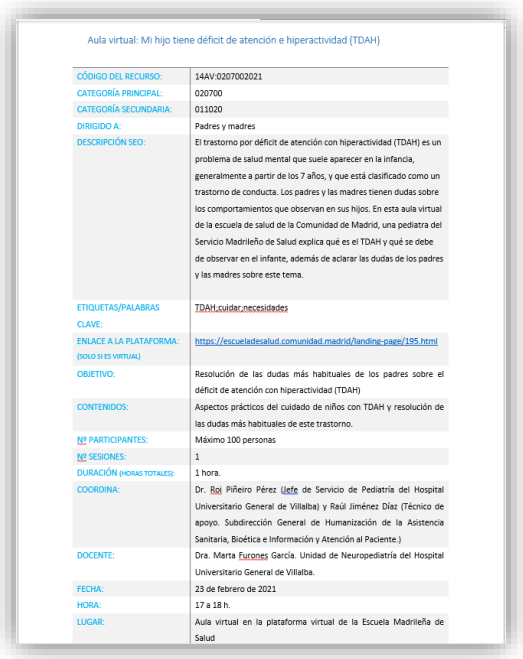
Todas las actividades desarrolladas se presentan en un documento de programación de la escuela, el cual se cumplimenta de forma progresiva y por cada anualidad, organizado por las fechas de realización o publicación en la plataforma virtual de aprendizaje.

Fotografía 2: documento de programación anual de la Escuela Madrileña de Salud. Fuente: Escuela Madrileña de Salud

En este documento se presentan las actividades a través de una tabla identificativa de forma individual con un código, el cual contempla el tipo de recurso, un número consecutivo de ese tipo de recurso, la categoría principal a la que se le asigna esa actividad y el año de la actividad. De tal manera que no pueden existir 2 actividades con el mismo código. Además de la categoría principal, si fuera oportuno, a cada actividad se le asigna una segunda categoría (categoría secundaria), la cual no se contempla en la

asignación del código del recurso. Estas categorías son utilizadas para conocer de forma permanente y continuada qué áreas temáticas han sido abordadas, en qué formato y momento temporal, para que pueda ser utilizado tanto para la programación de nuevos recursos, como para la realización de informes actualizados.

Cada categoría se identifica por 6 dígitos, la cual se selecciona según un árbol de categorías previamente establecido y consensuado. Esta estructura de categorización contempla 5 bloques principales: vida saludable, enfermedades crónicas, personas que cuidan, enfermedades agudas y otros (identificados por los 2 primeros dígitos). En cada uno de estos bloques se utilizó una estructura estandarizada y validada. En concreto, para la categorización de las actividades según el bloque "vida saludable" se utilizó la estructura de la estrategia de promoción y prevención de la salud del Ministerio de Sanidad, la cual se utiliza actualmente en Atención Primaria de la Comunidad de Madrid. Y, para la categorización de las enfermedades agudas o crónicas, se escogió la categorización principal de la clasificación internacional de enfermedades 10ª revisión (*CIE_10 rev*, modificación clínica. Edición española © Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social. Dirección General de Salud Pública, Calidad e Innovación. Subdirección General de Información Sanitaria. Disponible en: eCIE-Maps - CIE-10-ES Diagnósticos (mscbs.gob.es)). Para el bloque de personas que cuidan se utilizaron 5 categorías según las cuatro etapas de la vida (infancia, adolescencia, adultos y ancianos) de la persona cuidada y una quinta categoría, para otro tipo de cuidados. En el caso del bloque "otros" se contemplan aquellos recursos cuya temática está dirigida a aspectos relacionados con la humanización de la asistencia sanitaria, la bioética, días mundiales, etc.



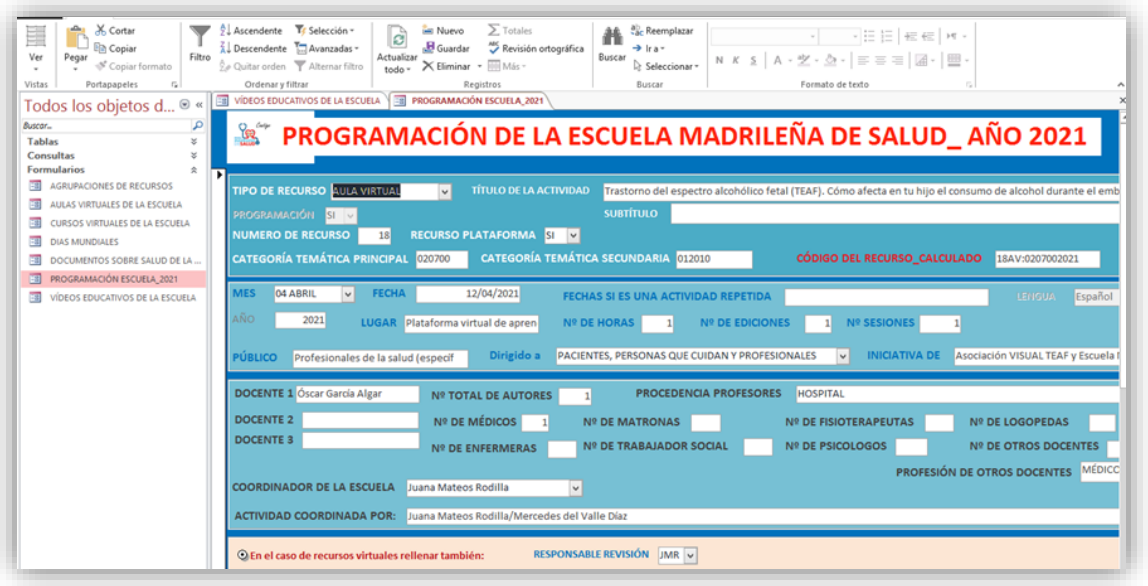
Aula virtual: Mi hijo tiene déficit de atención e hiperactividad (TDAH)

CÓDIGO DEL RECURSO:	14AV:0207002021
CATEGORÍA PRINCIPAL:	020700
CATEGORÍA SECUNDARIA:	011020
DIRIGIDO A:	Padres y madres
DESCRIPCIÓN SEO:	El trastorno por déficit de atención con hiperactividad (TDAH) es un problema de salud mental que suele aparecer en la infancia, generalmente a partir de los 7 años, y que está clasificado como un trastorno de conducta. Los padres y las madres tienen dudas sobre los comportamientos que observan en sus hijos. En esta aula virtual de la escuela de salud de la Comunidad de Madrid, una pediatra del Servicio Madrileño de Salud explica qué es el TDAH y qué se debe de observar en el infante, además de aclarar las dudas de los padres y las madres sobre este tema.
ETIQUETAS/PALABRAS CLAVE:	TDAH;cuidar;necesidades
ENLACE A LA PLATAFORMA: (SOLO SI ES VIRTUAL)	https://escueladesalud.comunidad.madrid/landing-page/195.html
OBJETIVO:	Resolución de las dudas más habituales de los padres sobre el déficit de atención con hiperactividad (TDAH)
CONTENIDOS:	Aspectos prácticos del cuidado de niños con TDAH y resolución de las dudas más habituales de este trastorno.
Nº PARTICIPANTES:	Máximo 100 personas
Nº SESIONES:	1
DURACIÓN (HORAS TOTALES):	1 hora.
COORDINA:	Dr. Roi Piñeiro Pérez Uefe de Servicio de Pediatría del Hospital Universitario General de Villalba) y Raúl Jiménez Díaz (Técnico de apoyo. Subdirección General de Humanización de la Asistencia Sanitaria, Bioética e Información y Atención al Paciente.)
DOCENTE:	Dra. Marta Furones García. Unidad de Neuropediatría del Hospital Universitario General de Villalba.
FECHA:	23 de febrero de 2021
HORA:	17 a 18 h.
LUGAR:	Aula virtual en la plataforma virtual de la Escuela Madrileña de Salud

Fotografía 3: modelo de tabla de planificación de actividades

Toda la actividad desarrollada por la escuela es recogida en bases de datos diseñadas expresamente para este fin (en formato *Excel* hasta marzo de 2021 y, desde esa fecha, en formato de *Access*), en donde

se recogen las características relativas a cada actividad y que están descritas en la tabla de cada recurso, las cuales van a variar si la actividad es realizada en un formato presencial o virtual. En estas últimas, además se consideran otras, como la descripción SEO y las etiquetas, para que puedan ser reconocidas más fácilmente por los buscadores. Por tanto, a cada recurso se le asignan en la base de datos una serie de variables que, por un lado, describen la actividad, identifican a los docentes y a las organizaciones implicadas en el desarrollo de la misma y, por otro, variables relacionadas con el grado de participación y satisfacción.



Fotografía 4: captura del formulario de la base de datos de Access para la programación. Fuente: Escuela Madrileña de Salud

Fotografía 5: captura de los formularios de la base de datos de Access para la cumplimentación de vídeos, cursos virtuales y agrupaciones temáticas. Fuente: Escuela Madrileña de Salud

Con toda esta información se evalúa la estructura, el proceso y los resultados de las actividades de la escuela de forma conjunta entre los diferentes miembros del grupo coordinador, cuyo aprendizaje se incorpora al siguiente ciclo de mejora, para la programación anual del año siguiente.

2. Cultura de la escuela y liderazgo

2.1 Gobernanza de la escuela y estructura organizativa

La Escuela Madrileña de Salud está gobernada por la Dirección General de Humanización y Atención al Paciente (Viceconsejería de Humanización Sanitaria) de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, con Alberto Tomé González como Director General hasta junio de este año y, desde entonces, con Paula Gómez-Angulo Amorós, como Directora General.

Su dirección se ubica en la Subdirección General de Humanización de la Asistencia, Bioética e Información y Atención al Paciente, bajo la responsabilidad de Paloma Casado Durández hasta abril de 2021 e Isabel González del Vado hasta septiembre, como Subdirectoras Generales y, desde septiembre, bajo la responsabilidad de Mª Ángeles Gómez Mateos como Jefa de Área de Humanización de la Asistencia Sanitaria y Lorena Gutiérrez Castaño, como Subdirectora General de Humanización de la Asistencia, Bioética e Información y Atención al Paciente.

El rol de Jefa de Servicio de coordinación de la Escuela Madrileña de Salud lo ejerce Juana Mateos Rodilla.

La escuela cuenta con un equipo de coordinación formado por diferentes profesionales, pertenecientes a distintos departamentos de la Consejería de Sanidad y del Servicio Madrileño de Salud (tabla 1).

- Gema Vega González. Técnico de apoyo de la Subdirección de General de Humanización de la Asistencia, Bioética e Información y Atención al Paciente.
- Raúl Jiménez Díaz. Técnico de apoyo de la Subdirección de General de Humanización de la Asistencia, Bioética e Información y Atención al Paciente (hasta septiembre de 2021).
- Neyi Francisco Morejón. Técnico de apoyo de la Subdirección de General de Humanización de la Asistencia, Bioética e Información y Atención al Paciente (hasta abril de 2021).
- Carmen Calatayud Sánchez-Pantoja. Técnico de apoyo de la Subdirección de General de Humanización de la Asistencia, Bioética e Información y Atención al Paciente.
- Pilar Rivera Moreno Chocano. Comisionada de la Consejería de Sanidad en la Comisión de Redacción del Portal de Internet de la Comunidad de Madrid. Jefa de Servicio de Información - Oficina Web. Subdirección General de la Asistencia, Bioética e Información y Atención al Paciente.
- Carmen Ferrer Arnedo. Jefa de Atención al Paciente del Hospital Central de la Cruz Roja San José y Santa Adela.
- Carmen Jiménez Gómez. Técnico del Área de Cronicidad. Continuidad Asistencial. Dirección General de Asistencia Sanitaria y Aseguramiento.
- Yolanda del Rey Granado. Técnico de la UAT de la Gerencia Asistencial de Atención Primaria.
- Mónica Vicente del Hoyo. Técnico de la UAT de la Gerencia Asistencial de Atención Primaria.
- Juan Antonio Sarrión Bravo. Director Técnico de Integración y Control de Proyectos. Gerencia Asistencial de Atención Primaria (desde diciembre 2021).
- Julia Domínguez Bidagor. Dirección General de Salud Pública.
- Margarita García Gallardo. Dirección General de Salud Pública.
- Ana Navea Martín. Subdirección General de Calidad Asistencial y Cooperación.

- Montserrat Hernández Pascual. Técnico de apoyo. Subdirección de General de Humanización de la Asistencia, Bioética e Información y Atención al Paciente (desde noviembre de 2021).
- Sara María Jiménez Gómez. Secretaría y gestión administrativa de la Escuela Madrileña de Salud. Subdirección de General de Humanización de la Asistencia, Bioética e Información y Atención al Paciente.
- Juana Mateos Rodilla. Jefa de Servicio de Coordinación de la Escuela Madrileña de Salud. Subdirección de General de Humanización de la Asistencia, Bioética e Información y Atención al Paciente.
- Mª Ángeles Gómez Mateos. Jefa de Área de Humanización de la Asistencia Sanitaria (desde septiembre de 2021).
- Paloma Casado Durández. Subdirectora General de Humanización de la Asistencia, Bioética e Información y Atención al Paciente (hasta el 30 de abril de 2021).
- Isabel González del Vado Subdirectora General de Humanización de la Asistencia, Bioética e Información y Atención al Paciente (hasta septiembre de 2021).
- Lorena Gutiérrez Castaño. Subdirectora General de Humanización de la Asistencia, Bioética e Información y Atención al Paciente (desde octubre de 2021).

Tabla 1: miembros del grupo coordinador actualizado a 31 de diciembre de 2021

Josefa Écija Brañas colaboró en la secretaría y gestión administrativa de la escuela hasta abril de 2021. Además, Cristina Alcantarilla Moreno realiza apoyo para la publicación de las actividades en la página web, como técnico de la Subdirección General de Humanización de la Asistencia, Bioética e Información y Atención al Paciente.

Ilustración 5: miembros del grupo coordinador y arquitectura temática de la Escuela Madrileña de Salud. Fuente: elaboración propia

2.2 Cultura de la Escuela Madrileña de Salud

Se promueve una cultura de innovación, creatividad y de mejora continua de los servicios y actividades ofertadas. El grupo de coordinación realiza dos veces al año reuniones de reflexión, evaluación, aprendizaje y mejora con objeto de conducir la escuela hacia la mejora continua en la oferta de sus servicios. La arquitectura funcional promueve el liderazgo de cada uno de los miembros del equipo de coordinación en sus áreas de competencia.

En la programación y desarrollo de las actividades dirigidas a la población se fomenta el que lo grupos de interés co-lideren las actividades junto al responsable de esa actividad y miembro del equipo de coordinación.

Ilustración 6: nube de palabras de la cultura de la Escuela Madrileña de salud. Fuente: elaboración propia

3. Implicar a los grupos de interés

3.1. Ciudadanía: construir relaciones sostenibles e identificar y entender sus necesidades

3.1.1. Construyendo la propuesta de valor

Una de las estrategias más importantes llevada a cabo en la Escuela Madrileña de Salud consiste en explorar, identificar y comprender las necesidades, demandas, expectativas e intereses de los ciudadanos en relación a la oferta y propuesta de valor de la misma, así como de los grupos de interés. Se realiza a través de los encuentros de salud denominados "Construyendo la propuesta de valor". Esta actividad tiene como finalidad escuchar, comprender y entender las necesidades de los ciudadanos, de

los pacientes, de su familia, de los proveedores, de los profesionales en relación a una determinada problemática en salud.

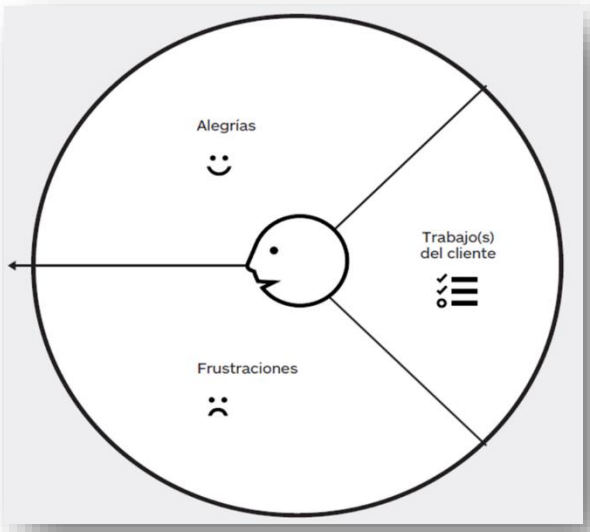
Esta actividad se desarrolla alrededor de 3 objetivos principales:

- Explorar, analizar y comprender las expectativas, necesidades, demandas e intereses de las personas participantes en relación a la Escuela Madrileña de Salud.
- Co-diseñar la propuesta de valor.
- Co-creación de las aulas de salud y actividades de la Escuela Madrileña de Salud.

Desde octubre de 2019, la exploración de estas necesidades se realiza con la metodología de Osterwalder A y Pigneur Y[4] [5]. Para ello, se convoca a una sesión de trabajo a las personas afectadas por un problema de salud, a sus familiares, a los profesionales que las atienden y a proveedores de productos que necesitan para su cuidado. Con esta visión 360º y mediante un ejercicio "meta-plan", se diseña y se construye el mapa del perfil del cliente, recogiendo sus alegrías, frustraciones y problemas a resolver en su día a día, desde su vivencia y experiencia personal. A continuación, el grupo prioriza en función de la importancia, relevancia e intensidad las tareas/problemas a resolver, las alegrías, frustraciones recogidos, respectivamente.

4 Osterwalder A, Pigneur Y. Generación de modelos de negocio. Barcelona: Deusto; 2011

5 Osterwalder A, Pigneur Y, Bernarda G, Smith A. Diseñando la propuesta de valor. Barcelona: Deusto; 2015.



Ilustraciones 7 y 8: metodología de los encuentros "Construyendo la propuesta de valor". Fuente: elaboración propia

A continuación, se construye en grupo el mapa de valor, co-diseñando acciones para crear alegrías, aliviar frustraciones y para resolver los problemas, desde la misión y servicios de la Escuela Madrileña de Salud. Se valora el encaje de este mapa con el mapa del perfil del cliente. Las acciones diseñadas se vuelven a priorizar (técnica de la "puntocracia") según su relevancia y se concluye con la propuesta de valor específica que se realizará desde la Escuela Madrileña de Salud con la participación de todos los agentes implicados.

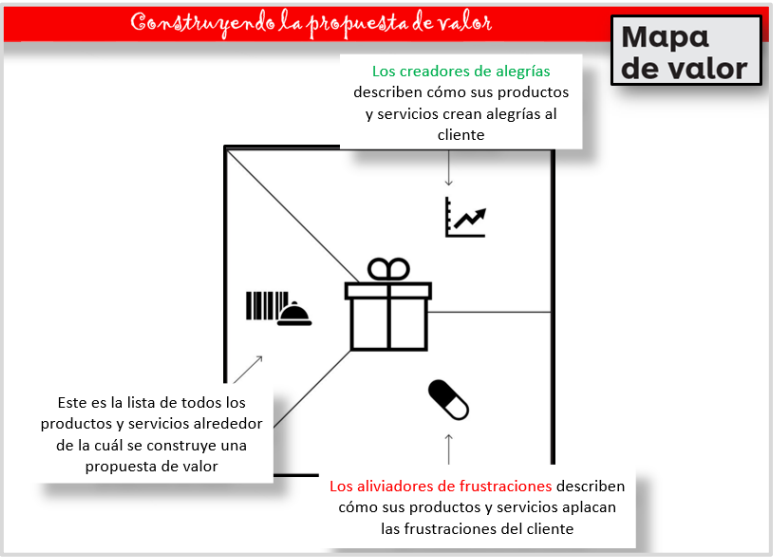


Ilustración 9: mapa de valor. Nueva metodología de los encuentros "Construyendo la propuesta de valor". Fuente: elaboración propia

El 9 de febrero de 2021 se presentaron los resultados del estudio de necesidades del adolescente o adulto joven con epilepsia y de las personas que les cuidan, a través de un aula virtual (Necesidades del adolescente o adulto joven con epilepsia y de las personas que les cuidan. Construyendo una propuesta de valor), en donde participaron varias personas que formaron parte de esta actividad. Además, en la plataforma se facilita el informe definitivo de esta actividad, el cual puede ser descargado con acceso libre (CPV_EPILEPSIA.pdf).

Además, a lo largo de 2021 se han realizado las siguientes acciones en relación a la actividad "Construyendo la propuesta de valor":

- Elaboración de informe definitivo e informe ejecutivo sobre las dos propuestas de valor realizadas para personas que han sobrevivido a un tumor sólido y para personas que han sobrevivido a una neoplasia hematológica.
- Realización de la actividad y elaboración del informe definitivo sobre la propuesta de valor para personas con discapacidad física sobrevenida.

Están previstas y ya programadas para los primeros meses de 2022 las aulas virtuales para la presentación de estos resultados con la participación de personas que formaron parte de estas actividades.

3.1.2. Participación de los ciudadanos

Para el desarrollo de las actividades de la Escuela Madrileña de Salud se cuenta con la participación de los ciudadanos. Cuando se diseña una nueva actividad, se solicita la participación colaborativa a través de los agentes "asociaciones de pacientes/asociaciones vecinales". Esta participación se concreta en las siguientes acciones descritas por Popay[6]:

- Información
- Consulta
- Decisión/acción conjunta
- Liderazgo múltiple y compartido

La mayoría de las actividades se co-diseñan y co-crean de manera conjunta y compartida entre el equipo de la escuela y las asociaciones. Tienen una coordinación y liderazgo compartido. También participan

[6] Popay J, Povall SL, Whitehead M. Community Engagement in Initiatives Addressing the Wider Social Determinants of Health: A Rapid Review of Evidence on Impact, Experience and Process. CE6&7 – 3 Social Determinants Effectiveness Review Executive. Lancaster: Lancaster University; 2007. pp. 227.
Disponible en: https://www.nice.org.uk/guidance/PH9/documents/socialdeterminants-evidence-review-final2

como profesores, profesionales de nuestra organización sanitaria y personas y/o profesionales de las asociaciones de pacientes.

Se realiza esta exploración de necesidades, expectativas, demandas e intereses en cada una de las reuniones que mantiene el equipo de la escuela con los grupos de interés de la misma, cuyas necesidades y demandas son recogidas oportunamente a lo largo del año, para conseguir ir dándoles respuesta a través de los diferentes recursos que se van realizando.

3.2. Profesores: atraer, implicar, desarrollar y retener el talento

La Escuela Madrileña de Salud cuenta con un profesorado de alta cualificación científico-técnica y compromiso con la ciudadanía, los profesionales del Servicio Madrileño de Salud y los técnicos de la Consejería de Sanidad. En el profesorado participan también pacientes, personas que cuidan, profesores de universidades, profesionales de colegios profesionales y sociedades científicas.

Durante 2021 han participado 173 profesores en actividades educativas virtuales: cursos, aulas virtuales y vídeos multimedia.

Ilustración 10: número de profesores en 2021. Fuente: elaboración propia

Han participado como profesores de la Escuela Madrileño de Salud en 2021 las siguientes personas:

- Adrian Alegre Amor
- Adriana Vidal Acevedo
- Agustina Borrás López
- Alba Correa Bonito
- Alicia Jiménez Acosta
- Almudena Martín Pastor
- Amanda Fernández-Menéndez.
- Ana Gutiérrez García

- Ana Maria Leal Micharet
- Andrea Hernández Hervás
- Andrea Lozano García
- Ángel González de la Rubia Heredia
- Ángeles Beatriz Álvarez Hermida
- Antonio Ortuño Terriza
- Beatriz Alonso López
- Beatriz Rodríguez Vega
- Belén Escudero Vilaplana
- Berta Reques Sastre
- Bibiana Serrano Marín
- Blanca Basagoiti Carreño
- Carina Escobar Manero
- Carlos Debán Miguel
- Carlos González Gabarre
- Carmen Ferrer Arnedo
- Carmen Herrero Domínguez-Berrueta
- Carmen Laborda López
- Carmen Martín Salinas
- Cecilia Palacín Delgado
- Concepción Pérez Hernández
- Coral Manso Gómez
- Coral Sanz López
- Cristina Casado Reina
- Cristina Díaz Pérez
- Darío Fernandez Delgado
- Diego José Villalvilla Soria
- Elena Montaña Ruiz
- Encarna Díaz Muñoz
- Enfermeras del Hospital de Día del Hospital Universitario Gregorio Marañón.
- Estíbaliz Sarasa Cabezuelo
- Eva María Martínez Olmedo
- Fernando Martin Paniagua
- Francisco Góngora Maldonado
- Francisco Molina Rueda
- Gema Calderero Castellanos
- Gema Reig Rosell
- Gema Vega González
- Gemma Reig Roselló
- Genma Mª Silva Riádigos
- Gloria Moreno Ibarrola
- Gonzalo Ruiz Zurita
- Ignacio Vidal Navarro
- Irene Apiñániz Álvarez
- Irene Oyuela Ortega
- Isabel López Ramón
- Isabel Mur García
- Jaime Ruiz-Tovar Polo
- Javier Contreras Porta
- Javier Curto Ramos
- Jazmín Mirleman Karger
- Jenny Carvajal Muñoz
- Jesús Esteban Pérez
- Jesús Martí Esquitino
- Joana Persona
- Joaquín Garde González
- Jorge Acero Arteaga
- José Manuel Paredero Domínguez
- Juan Carlos Diezma Criado
- Julia Domínguez Bidagor
- Juan Carlos Obaya Rebollar
- Juana Mateos Rodilla
- Judit Iglesias Franco
- Julian Fernández González
- Julio Caso Peláez.
- Karla Meneses Pérez
- Laura Blanco Rosado
- Laura Fernández Toledo
- Laura Luque Lanza
- Laura Villanova Cuadra
- Lorena Lillo Gay
- Lorena Rodriguez Clemente
- Lorena Rodríguez González
- Lourdes Moneva Vicente
- Lucía Figueroa Ospina
- Luis Antonio Blanco Andrés
- Luisa Cortés Cortés
- Mª Ángeles Cruz Martos
- Mª Dolores Lasheras Carbajo
- Mª Isabel Martín León
- Mª Teresa Sáez Vaquero
- Manuel Grandal Martín
- Manuela Monleón Just
- Mari Lourdes de Torres Aured
- María Belén Estébanez Montiel
- Maria de la Cruz Perez
- Maria de la O Alvarez Rodríguez
- Maria de la Parte Cancho
- Maria del Carmen Gonzáles Celada
- María Eugenia Muñoz Fernández

- Maria Gracia Crespo Vázquez
- Maria Isabel Pérez García
- María Jesús Campos Osa
- Maria Jose Alonso Nager
- María José Asensio Martín
- María José López Lacalle
- María Luis García
- María Rosario Úrbez Mir
- María Teresa Caraballo Cañizares
- María Victoria Bonán
- María Zamora Arjona
- Marilourdes de Torres Aured
- Marisa Martin Bernal
- Marta Ayala Murgado
- Marta Cardaba Plaza
- Marta Ceballos Íñiguez
- Marta Díaz García
- Marta Furones García
- Marta Jiménez Sánchez
- Matilde Fernández Fernández- Arroyo
- Mercedes Alonso Prieto
- Mercedes Bertolila Chorón
- Mercedes Domínguez Pérez
- Miguel Angel Alfaro González
- Miguel Angel Ribes Ripoll
- Milagros Ramasco Gutiérrez
- Miriam Melissa Mendoza Chávez
- Miriam Suárez Castro
- Mónica Baeza Oeo
- Mónica Lázaro Melgar
- Mónica Lorenzo Vázquez
- Natalia Garrido Arribas
- Neyi Francisco Morejón
- Nieves Doz Saura
- Noelia Ugena Sánchez
- Olga López Torres
- Olga Rojas Naranjo
- Oreste Lo Iacono
- Óscar Aguado Arroyo
- Óscar García Algar
- Pablo Aguirre Morán
- Paloma Pastor Alfonso
- Patricia Castilla Ruiz
- Paul Matthew Burnham
- Pedro Gutiérrez Recacha
- Pilar Caminero Luna
- Pilar Cordero Plaza
- Pilar Cubo Romano
- Pilar Laguna Sánchez
- Pilar Martín Soriano
- Rafael Roca Bojollo
- Roberto Fernandes Magalhaes
- Roi Piñeiro Pérez
- Rosa Ana Ashbaugh Enguidanos
- Rosa Calvo Sagardoy
- Rosa María Gómez Honorato
- Ruth Caminero Fernández
- Ruth Gasparini Berenguer
- Sandra de Diego Martín
- Sara Díaz Hellín-León
- Sara Santos Sanz
- Sarai García Vaquero
- Sergio Alcolea Batres
- Sergio Villa Antón
- Silvina Ramos Guerra
- Soledad Sáez Martínez
- Soralla Civantos Modino
- Susana Aznar Laín
- Susana Cebolla Lorenzo
- Susana Garcia-Peris López
- Timanfaya Hernández Martínez
- Victoria Mancheño del Real
- Yolanda Martín Peinador

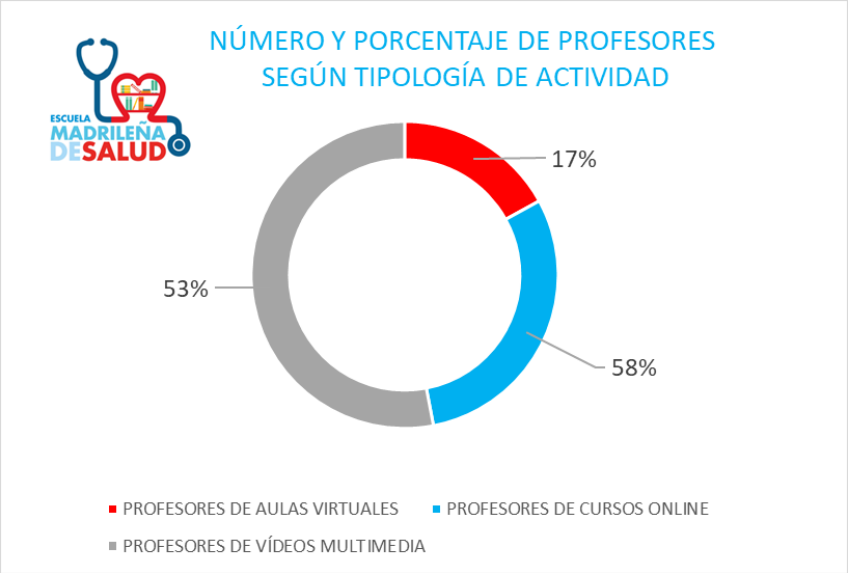


Gráfico 1: porcentaje de profesores según tipología de actividad, N=173. Fuente: Escuela Madrileña de Salud

Analizando el perfil de los profesores en función de su procedencia y profesión, en este año un 29% de los profesores proceden de los servicios centrales de la Consejería de Sanidad y del Servicio Madrileño de Salud, el 22% de los hospitales, el 10% de Atención Primaria, el 22% pertenecen a asociaciones de pacientes y otras asociaciones, el 5% proceden la Universidad, el 4% de colegios profesionales el 3% de sociedades científicas, el 3% de empresas proveedoras y el 2% a otros.

En relación a sus profesiones, un 36% son enfermeras, un 32% médicos, seguido de un 12% de psicólogos, un 7% de familiares y pacientes, un 6% de fisioterapeutas, un 2 % de logopedas, un 1% de trabajadores sociales, menos del 1% de matronas y podólogos.

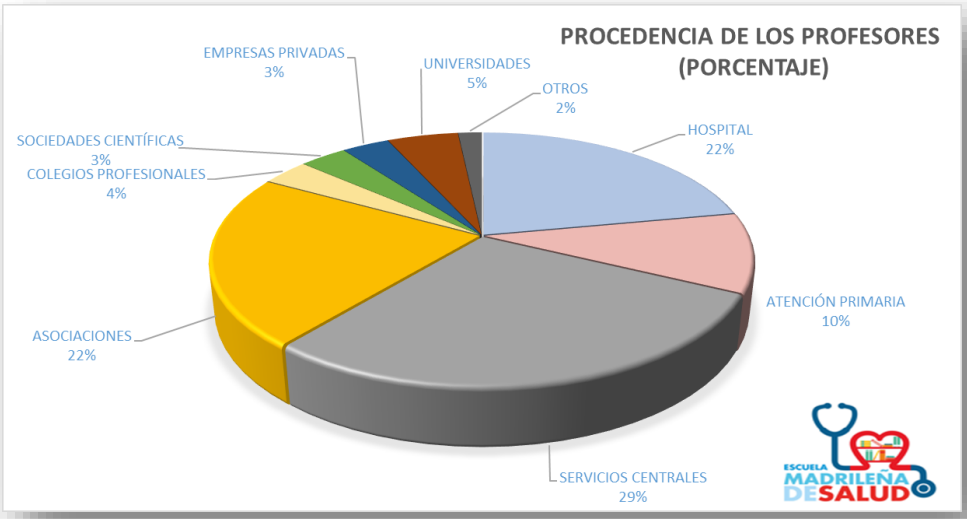


Gráfico 2: procedencia de los profesores. Año 2021. N= 173. Fuente: Escuela Madrileña de Salud

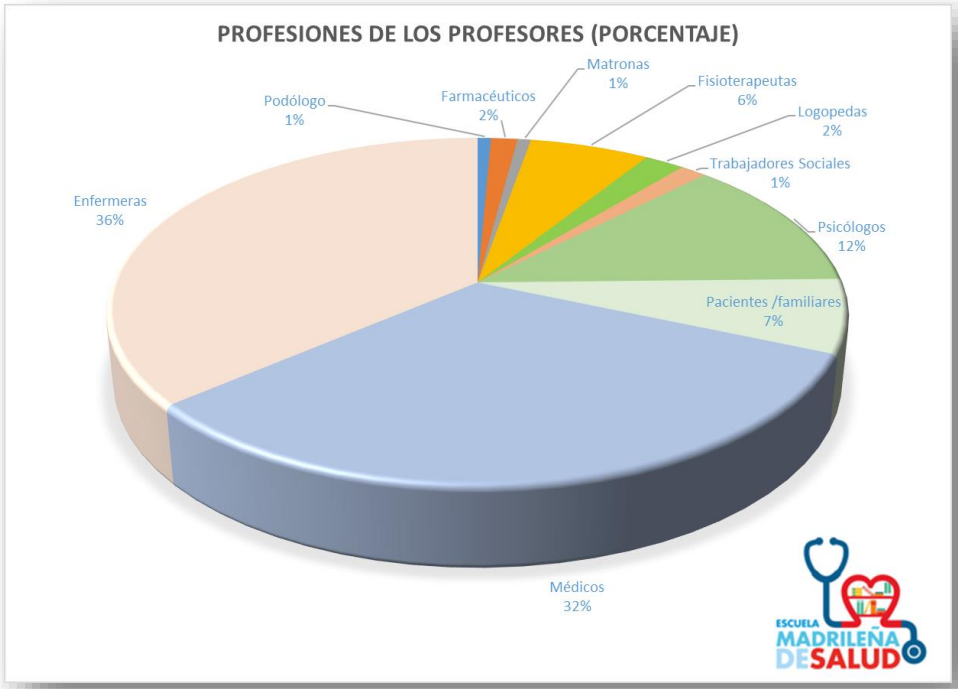


Gráfico 3: profesiones de los profesores. Año 2021. N= 173. Fuente: Escuela Madrileña de Salud

Todas las personas que han colaborado con la Escuela Madrileña de Salud han puesto su talento, de manera generosa y solidaria, a disposición de los ciudadanos. En reconocimiento a su compromiso, se les ha entregado un certificado de participación, una carta de agradecimiento y un pequeño detalle promocional de la escuela, siempre que ha sido posible.

3.3. Nuestros grupos de trabajo

3.3.1. Proyecto de "Educación estructurada"

La Escuela Madrileña de Salud participa en el grupo director del proyecto de la línea 6 de la "Estrategia de atención a personas con enfermedades crónicas de la Comunidad de Madrid" titulado "Educación estructurada". Este proyecto tiene como objetivo proporcionar a los profesionales de la salud implicados en la atención de las personas con enfermedades crónicas y/o sus cuidadores, los contenidos, estrategias, herramientas y recursos necesarios para que éstas presenten una actitud activa y adquieran los conocimientos, habilidades y la motivación necesaria para el autocuidado de su enfermedad.

Proporciona orientación a los profesionales sobre cómo desarrollar un proceso de educación de los pacientes sistemático y estructurado (individual y grupal), así como facilita los materiales educativos escritos para los pacientes, para sus familias y para los profesionales.

3.3.2. Programa "Persona que cuida experta"

Como continuación del proyecto "Persona que cuida experta" iniciado en 2019, durante esta anualidad y por primera vez en la plataforma de la Escuela, se ha desarrollado un "campus virtual de aprendizaje", en concreto para las personas que cuidan.

En este campus se promueve el encuentro de personas con los mismos intereses de aprendizaje y se comparten experiencias y conocimientos con un objetivo de conseguir cuidar mejor de cada uno y del paciente en el domicilio, con seguridad para ambos.

Fotografía 6: presentación del campus en la plataforma de la Escuela Madrileña de Salud. Fuente: Escuela Madrileña de Salud

Se ha desarrollado totalmente en un formato virtual, coordinado por Carmen Ferrer Arnedo, desde el 1 de octubre de 2021 y finalizando en enero de 2022, pudiéndose matricular desde el 1 de septiembre hasta el 31 octubre (Campus de las personas que cuidan (1ª edición)).

A través del campus se ha ofrecido un plan de aprendizaje para desarrollar habilidades, para adquirir conocimientos y para reforzar una actitud positiva y de capacitación en el rol de persona que cuida. De forma progresiva, se han ido ofreciendo cinco cursos y cinco aulas virtuales, con el objetivo de poder aprender a desarrollar el rol como persona que cuida de otra persona enferma, dependiente o con discapacidad. Cada uno de estos recursos cumple con diferentes necesidades y aborda distintas áreas de conocimiento (tablas 2 y 3).

Todos los cursos que se han ofrecido han permanecido abiertos durante un mes para poder realizarlos, excepto el primero, que estuvo abierto durante un mes y medio. Al inicio de cada uno de ellos se realiza una prueba de conocimientos, con lo que se intenta dar respuesta a un doble objetivo: el que cada alumno pueda conocer cuál es "su saber" sobre los temas que se van a desarrollar en ese curso y el que reconozca su aprendizaje al finalizarlo, al realizar esa misma prueba. Una vez completado este aprendizaje se le ofrece un diploma personalizado por la realización de 80 horas lectivas, el cual puede ser descargado automáticamente a través de la plataforma.

CURSOS DESARROLLADOS EN EL CAMPUS	
"Juntos aprendiendo a cuidar y cuidarme"	
Descripción	Objetivos
La persona que cuida proporciona cuidados seguros a una persona enferma que no puede cuidarse a sí misma. Cuidar de otro significa generosidad, pero necesitamos establecer con la persona que cuidamos un vínculo, a través de lo que se llama cercanía terapéutica: estar cerca es saber comunicarte, conocer los intereses del otro, negociar los límites, pedir ayuda a la enfermera comunitaria, quien nos puede ayudar a planificar los cuidados. En este curso le enseñaremos a las personas que cuidan a realizar los cuidados necesarios, qué hacer y qué no hacer: alimentación, movilización, aseo, dar medicamentos, prevenir problemas, actuar. También daremos recomendaciones para que la persona que cuida no descuide su salud y cuidados, especialmente su salud emocional y mental. Se trata de prevenir el cansancio o la sobrecarga del rol de la persona que cuida.	★ Proporcionar conocimiento sobre el entorno y las herramientas claves del cuidado, sobre todo aquellos cuidados que suponen mayor incertidumbre a los cuidadores. ★ Formar a las personas que cuidan en su necesidad de adquirir habilidades sobre aspectos básicos del cuidado de personas adultas dependientes en domicilio. ★ Reforzar conocimientos y asentar la práctica de "no hacer" que suponen estrategias de seguridad para cuidadores que ya tienen cierta experiencia en el ejercicio del rol de cuidador.
"Las personas que cuidan ante las situaciones inesperadas en el domicilio: ¿qué hacer?"	
Descripción	Objetivos
Cuando estamos cuidando en el domicilio de otra persona que es dependiente pueden existir circunstancias y situaciones que son inesperadas y requieren de nuestra actuación. Es decir, debemos de saber que hay qué hacer o cómo actuar de una manera segura y eficaz, al mismo tiempo que también debemos ser conscientes de lo que no hay que hacer, por no ser adecuado. En este se abordan lo que se consideran aquellas situaciones que requieren de actuaciones urgentes y es preciso saber actuar y pedir ayuda sin demora; así como, también, otras actuaciones o situaciones que se alinean más con la necesidad de realizar actividades de prevención y acciones relacionadas con la seguridad.	★ El objetivo general es que los cuidadores adquieran conocimientos y habilidades en relación con las situaciones inesperadas que se pueden presentan en domicilio. Situaciones que suponen una alerta porque pueden afectar a la persona que se cuida en su seguridad. ★ Los cuidadores aprenderán a identificar situaciones de alerta y cuando se requiere pedir ayuda. ★ Los cuidadores desarrollarán habilidades para saber actuar ante situaciones de inesperadas y aprenderán a controlar y actuar ante situaciones de cambio.
"Ayúdate y ayúdanos: curso para personas que cuidan de personas con enfermedades poco frecuentes"	
Descripción	Objetivos
Las personas que padecen una enfermedad rara conviven en situaciones especiales, tanto de cuidados como de tratamientos, lo que va a condicionar su vida y la de sus familiares y allegados o las personas que les cuidan. En este curso queremos acercarnos a esta problemática a través de los relatos de diferentes personas que comparten sus experiencias, tanto como pacientes, como personas que cuidan, además de ofrecer un marco conceptual de diferentes conceptos que creemos son de gran relevancia en este contexto, para desarrollar estrategias personales y ayudar a afrontar cualquier situación o toma de decisión que se presente a lo largo de la vida.	★ Aprender de la mano de los iguales y de los profesionales para controlar los procesos de cuidado de la vida cotidiana de una manera eficaz. El aprendizaje entre iguales utilizando el relato y con el apoyo de los profesionales es otra manera de diseminar el conocimiento. La experiencia está cargada del ámbito emocional, permite encontrar modelos y promueve la autoeficacia. ★ Experimentar a través de los relatos y con la definición de un marco conceptual por un lado que no estamos solos, o solo suceden cosas que parecen únicas e irresolubles y valorar que la experiencia compartida entre los profesionales y otras personas que han vivido una situación o han pasado por situaciones similares como el cuidado de unas personas en el proceso de enfermar o como nosotros son cuidadores, nos ayuda a desarrollar estrategias personales, nuestras

CURSOS DESARROLLADOS EN EL CAMPUS	
	capacidades ocultas, que podemos descubrir e incluso entrenar para afrontar cualquier situación que se nos presente o tomar una decisión.
"Cómo cuidar a personas con Alzheimer u otras demencias"	
Descripción	Objetivos
Las demencias, y en concreto la enfermedad de Alzheimer, suponen un gran problema para las unidades familiares, dado que el manejo de las personas que las padecen requiere de un importante número de herramientas. Éstas van a estar encaminadas a afrontar, por una parte, lo que supone la enfermedad en sí, y por otra, su evolución y la dependencia que genera en las personas que la padecen. En este curso le ayudaremos a adquirir los conocimientos y habilidades para comprender lo que significan los diferentes diagnósticos de demencia y las pautas más efectivas en el cuidado de las personas que padecen esta enfermedad.	★ Adquirir los conocimientos y habilidades para comprender lo que significan los diferentes diagnósticos de demencia y las pautas más efectivas en el cuidado de las personas que padecen esta enfermedad.
"Capacitación para el rol de persona que cuida experta"	
Descripción	Objetivos
En este curso le ofrecemos información muy relevante; así como, experiencias de personas que cuidan de otros, que le ayudarán en su tarea de cuidar y de cuidarse, para conseguir ofrecer la mejor atención y cuidados y con ello lograr la mejor calidad de vida posible, tanto para la persona que usted cuida, como para usted mismo.	En este curso se pretende que las personas que cuidan de manera activa se conviertan en una herramienta de empoderamiento para otros cuidadores /otras cuidadoras. Objetivos específicos: ★ Enseñar al alumno elementos motivadores para realizar este curso y las razones por las que se han seleccionado estos contenidos concretos y su aplicabilidad ante el ejercicio del su rol como persona cuidadora experta. ★ El alumno o alumna desarrollará competencias como cuidador experto. ★ El alumno o alumna adquirirá conocimientos y habilidades para saber qué transmitir a otros. ★ El alumno o alumna adquirirá herramientas educativas y de comunicación. ★ El alumno reconocerá el valor de conocer y escuchar las experiencias de otros.

Tabla 2: esquema descriptivo de los cinco cursos virtuales ofrecidos en el campus de personas que cuidan. Fuente: elaboración propia.

AULAS VIRTUALES REALIZADAS EN EL CAMPUS	
Aula virtual "Una mirada desde mis zapatillas"	
Descripción	Objetivos
El cuidado de otro supone un compromiso de la persona que cuida, tanto desde el ámbito físico como psico-afectivo. Si este cuidado es muy intenso o se mantiene en el tiempo, puede conllevar al desgaste y agotamiento de la persona cuidadora, que puede terminar en la claudicación o, incluso, en la aparición de nuevas enfermedades o mal control de las que padeciera	★ Visualizar las causas de la claudicación ante el rol de cuidador. ★ Analizar los factores desencadenantes y descubrir los factores de control. ★ Desde la experiencia como afecta el cuidar a un cuidador que está enfermo.

AULAS VIRTUALES REALIZADAS EN EL CAMPUS	
previamente. En esta aula del Campus para personas cuidadoras hablaremos de la importancia del autocuidado de la persona cuidadora, de cuáles son los signos de alarma para prevenir la claudicación y de cómo la persona cuidadora debe de protegerse para conseguir ofrecer el mejor cuidado posible, manteniendo su equilibrio personal, físico y mental.	Contenidos: ★ Concepto de cansancio del cuidador. ★ Afrontamiento ineficaz y de claudicación.
Aula virtual "Aprendiendo entre iguales". Con la participación de una persona experta en cuidados.	
Descripción	Objetivos:
El cuidado de enfermos crónicos complejos supone un reto continuo, tanto para la persona que lo realiza, como para el sistema sanitario y la sociedad en su conjunto. La enfermera gestora de casos es el profesional sanitario que va a proporcionar el conocimiento, las competencias, capacidades y herramientas necesarias para desarrollar el mejor seguimiento de estos pacientes, manteniendo la coordinación de los diferentes niveles asistenciales y sirviendo de vínculo entre el paciente, su cuidador principal y las organizaciones socio-sanitarias. Por tanto, la enfermera gestora de casos asume un rol facilitador. En esta aula hablaremos de la importancia de la actividad de una gestora de casos, sobre todo en el contexto del cuidado de pacientes complejos, además de conocer de primera mano, el valor del acompañamiento de una profesional sanitaria con una competencia avanzada.	★ Conocer la importancia de la actividad de una gestora de casos en situaciones de gran complejidad ★ Conocer de primera mano el valor del acompañamiento de una profesional con una competencia avanzada. Contenidos: ★ Gestión de casos. ★ Enfermedades complejas en el cuidado. ★ Experiencias en el cuidado de una persona con Esclerosis Lateral Amiotrófica
Aula virtual "Cuidar con corazón" Cuidar es generosidad, es preocuparse por… Cómo afrontar la estigmatización.	
Descripción	Objetivos
Los trastornos del comportamiento, las enfermedades mentales y las enfermedades poco frecuentes pueden llevar asociado algún tipo de discapacidad de la persona que las padece (física o intelectual), lo que a veces es un motivo de exclusión o estigmatización por parte de la sociedad o, incluso, de los propios pacientes consigo mismos (autoestigmatización). En esta aula del Campus para personas cuidadoras hablaremos de cómo dar visibilidad a este problema añadido en el cuidado de estas personas, además de compartir experiencias y ofrecer herramientas para un mejor afrontamiento cuando aparece.	★ Dar visibilidad a los problemas que traen consigo este tipo de enfermedades como son: la discriminación o estigmatización ★ Compartir estrategias para afrontar la estigmatización. Contenidos: Afrontamiento de la estigmatización y de la dependencia funcional. Cómo potenciar la capacidad individual
"Las habilidades para la vida: una ayuda para la dinámica en el hogar"	
Descripción	Objetivos:

AULAS VIRTUALES REALIZADAS EN EL CAMPUS	
Las habilidades para la vida son un factor de protección respecto a las conductas susceptibles de comprometer la salud y el bienestar. Estas habilidades son conocidas también como destrezas psicosociales. En esta aula del Campus para personas cuidadoras aprenderá qué son las habilidades para la vida y cómo potenciarlas y fortalecerlas en su vida cotidiana para ganar más salud, compaginándolo con el cuidar de otros.	★ Aprender el valor de potenciar las habilidades para la vida como una herramienta de mejora de las dinámicas familiares y de las relaciones en el entorno próximo de las personas que cuidan de otros. Contenidos: ★ Habilidades para la Vida. ★ Afrontamiento y procesos de adaptación en la unidad familiar.
Jornada de cierre del campus de personas que cuidan: "¿Qué necesitan las personas que cuidan de los profesionales del sistema sanitario y del sistema social? Necesidades sentidas"	
Descripción	Objetivos:
Debido al aumento de la esperanza de vida y a los avances tecnológicos, cada vez es más frecuente que personas sin un perfil profesional socio-sanitario tengan la necesidad de realizar o desempeñar actuaciones de cuidados hacia otra persona, ya sea porque padece una enfermedad más o menos incapacitante, o por tratarse de personas ancianas con diferente nivel de dificultades físicas o mentales. En esta aula del Campus para personas cuidadoras hablaremos de la importancia de conocer las necesidades reales de las personas que cuidan de otros en su hogar, en su domicilio o como parte de un trabajo informal doméstico; así como, conocer las diferentes propuestas de personas con larga experiencia en estos contextos para poder solucionarlas.	★ Analizar en grupo las necesidades sentidas de las personas que cuidan ★ Poner en valor sus propuestas para resolver estas necesidades ★ Generar propuestas innovadoras como respuesta a las necesidades sentidas Contenidos: ★ Sesión de discusión y negociación en grupo con los alumnos del Campus. ★ Cierre del Campus

Tabla 3: esquema descriptivo de las cinco aulas virtuales ofrecidas en el campus de personas que cuidan. Fuente: elaboración propia.

Además, en el campus se ha ofrecido un rincón de la lectura donde se realizaron recomendaciones periódicas sobre libros, películas, etc.; y un foro, en donde se han podido ir compartiendo experiencias entre los alumnos registrados, además de debatir sobre los temas de interés de los participantes en el campus.

3.3.3. Programa "Paciente 360º"

Este proyecto, iniciado en junio del año 2018, es coordinado por la Escuela Madrileña de Salud y en él participa un grupo multidisciplinar de profesionales sociosanitarios y pacientes crónicos, representando a asociaciones y/o federaciones de pacientes.

El programa "Paciente 360°" se proyecta como la creación de una comunidad de aprendizaje, en la que participarán pacientes, pacientes-monitores o facilitadores y profesionales de la salud y cuya meta será la de mejorar la salud de las personas con enfermedades crónicas. El programa consiste en formar a pacientes con enfermedades crónicas informados y activos para que sean los formadores de otras personas con enfermedades crónicas (modelo de enseñanza-aprendizaje entre iguales).

El equipo de proyecto está formado por profesionales de nuestra organización (Escuela Madrileña de salud, profesionales y directivos de atención primaria y de hospitales, profesionales jubilados) junto a pacientes que representan a federaciones/asociaciones de pacientes.

Es una propuesta de formación experiencial, basada en el programa paciente experto de la Universidad de Stanford, con el objetivo final de crear una comunidad de aprendizaje inclusiva, formalizando el compromiso entre las personas afectadas por enfermedades crónicas y los profesionales que les atienden. Para ello, es fundamental crear un contexto de aprendizaje centrado en el que aprende promoviendo el aprendizaje entre iguales, con el soporte y la tutorización de los profesionales. Por tanto, los "profesores-mentores" son personas con enfermedades crónicas que cumplen las características adecuadas, de proactividad y habilidades docentes, para facilitar en el aula el aprendizaje de los discentes (otras personas con enfermedades crónicas) y que han aceptado este compromiso de forma explícita.

De los mentores se espera el que puedan compartir con otros iguales cuál ha sido su experiencia vivencial junto a su enfermedad; pero, además, se les facilita, a través de los contenidos teóricos de las diferentes sesiones, conocer las fuentes documentales que les ayuden a profundizar en los temas que consideren necesarios. Asimismo, se les brinda la oportunidad de tener un apoyo por parte de los profesionales, que les ayude en la planificación y desarrollo de las sesiones presenciales de formación. Implementarán el programa dos personas con enfermedades crónicas con perfil de mentores-facilitadores y un profesional sanitario de apoyo.

La metodología docente durante las sesiones formativas será expositiva-participativa. El programa consta de 10 sesiones. La primera (sesión 0) es la sesión informativa y de captación de pacientes, seguido de 8 sesiones (1 semanal) de 2,5 horas en la que se abordarán los siguientes temas. La última sesión (sesión 10) será una reunión de evaluación-aprendizaje y mejora.

A la finalización de la implementación del pilotaje en 2020, estaba prevista la fase de formación de formadores de los pacientes monitores y el despliegue del programa. Durante 2021 no ha sido posible continuar la implementación del programa por la pandemia.

Ilustración 11: imagen del proyecto. Fuente y autoría: Hospital Clínico San Carlos

3.3.4. Red de Escuelas de Salud para la Ciudadanía

Desde su creación, la Escuela Madrileña de Salud participa en el comité institucional de la Red de Escuelas de Salud para la Ciudadanía. Esta red es coordinada por el Ministerio de Sanidad.

La Red de Escuelas de Salud para la Ciudadanía es una experiencia de trabajo colaborativo en red, en el marco del Sistema Nacional de Salud, donde los distintos proyectos y escuelas de salud se ponen a disposición de los ciudadanos, pacientes, familiares y personas que cuidan.

La misión de la Red de Escuelas de Salud para la ciudadanía es cooperar, compartir y promover en red, las experiencias, contenidos formativos y programas promovidos en el Sistema Nacional de Salud, por las escuelas, cuya finalidad es facilitar la adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes dirigidas a fomentar la corresponsabilidad de la ciudadanía en el autocuidado de la salud y en la gestión de la enfermedad.

El comité institucional de la red estará integrado por:

- El/la titular de la Dirección General de Salud Pública del Ministerio de Sanidad (Presidencia del Comité Institucional).
- Un/una representante de cada una de las comunidades autónomas y ciudades autónomas.
- Un/una representante del Instituto Nacional de Gestión Sanitaria (INGESA).
- La Presidencia del Comité Técnico de la Red.
- La Vicepresidencia del Comité Técnico de la Red.
- El/la titular de la Secretaría técnica de la Red.
- Un/una representante del Foro Español de Pacientes.
- Un/una representante de la Plataforma de Organizaciones de Pacientes.
- Un/una representante de la Alianza General de Pacientes.
- Un/una representante de las Asociaciones de Mujeres Rurales.
- Un/una representante de la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP).

La persona designada por la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid es Juana Mateos Rodilla, Jefa de Servicio de Coordinación de la Escuela Madrileña de Salud.

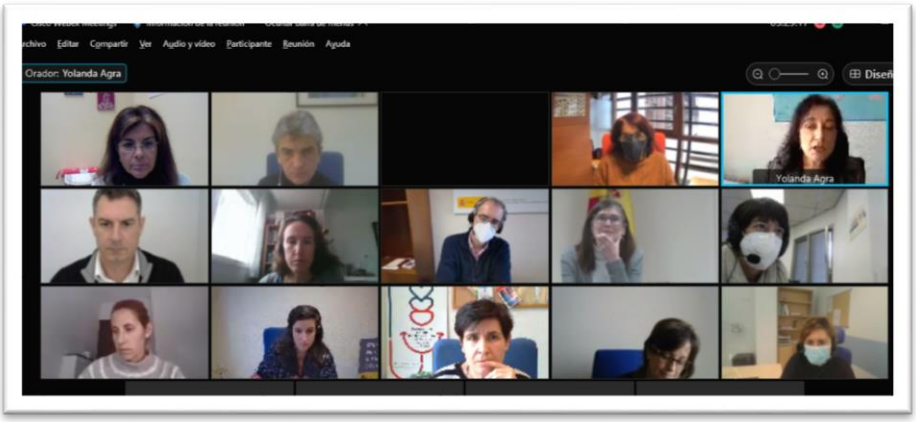
Desde el 4 de noviembre de 2020 la Escuela Madrileña de Salud forma parte del comité técnico de la red de escuelas. El comité técnico realiza funciones más operativas, entre ellas, elaborar los procedimientos de trabajo de la red de acuerdo con la coordinación y gestión establecida en el estatuto de la red y constituir los grupos de trabajo que se establezcan en cada momento para realizar los proyectos y actividades de la red.

El comité técnico de la red estará integrado por:

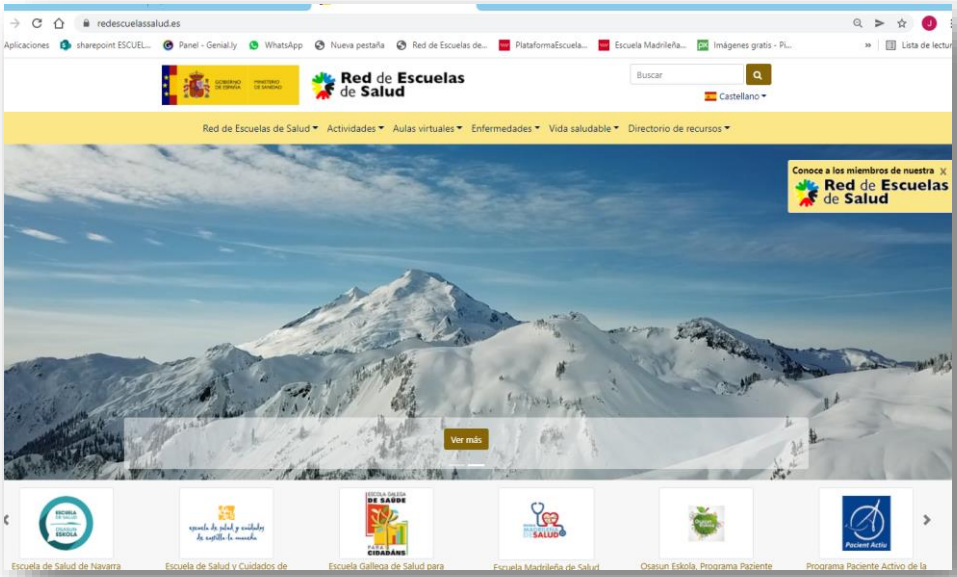
- El/la titular de la Subdirección General de Promoción, Prevención y Calidad de la Dirección General de Salud Pública del Ministerio de Sanidad (Presidencia del comité técnico).

- Los representantes de las escuelas, redes, programas e iniciativas formativas a nivel autonómico, que participan como elementos activos de la estructura, a propuesta de la autoridad pública sanitaria respectiva, Consejería o Servicio de Salud, y siguiendo el procedimiento descrito en el Anexo I del presente Estatuto "Procedimiento para la incorporación o sustitución de una Escuela o Programa al Comité Técnico de la Red", hasta un máximo de un representante por comunidad y ciudad autónoma. De forma rotaria, y según el sistema establecido en el Estatuto, uno de sus representantes ostentará la Vicepresidencia del Comité Técnico.
- Un coordinador técnico de la Estrategia para el Abordaje de la Cronicidad en el Sistema Nacional de Salud.
- Un coordinador técnico de la Estrategia de Promoción de la Salud y Prevención en el Sistema Nacional de Salud.
- Un representante del INGESA.
- La secretaría técnica de la red.

En 2021 se ha celebrado una única reunión de este comité técnico el día 20 de diciembre de 2021, en formato virtual.



Fotografía 7: sesión del comité técnico de la Red de Escuelas de Salud para la Ciudadanía. Fuente: Escuela Madrileña de Salud



Fotografía 8: imagen de la página web de la Red de Escuelas de Salud para la Ciudadanía Fuente: https://www.redescuelassalud.es/

Dentro de este comité, la Escuela Madrileña de Salud forma parte de un grupo de trabajo creado para mejorar la comunicación interna y coordinación de la red. Como actividad de este comité se ha establecido el realizar un boletín informativo de distribución interna para la red de escuelas, el cual se denominó: "*El radar de la red de escuelas de salud para la ciudadanía. Conectados*".

Los objetivos que se pretenden conseguir con el boletín "*El radar de la red de escuelas*" son:

- Conocer lo que se está haciendo en otras escuelas y programas.
- Mantener una comunicación periódica entre las escuelas/ programas de la red.
- Generar ideas innovadoras que, desarrolladas posteriormente mediante actividades, proyectos y recursos educativos, permitan a la Red de Escuelas de Salud para la Ciudadanía nuevos conocimientos, actividades y recursos en salud para la ciudadanía.
- Compartir experiencias y aprendizajes.

Durante la anualidad de 2021 el diseño, organización temática y maquetación de este boletín ha sido realizado por la Escuela Madrileña de Salud, siendo elaborado y coordinado por Juana Mateos Rodilla, maquetado por Raúl Jiménez Díaz y editado por el Comité Técnico de la Red de Escuelas de Salud para la Ciudadanía. Inicialmente se tenía previsto editar de forma bimensual, aunque finalmente se han realizado tres boletines (enero/febrero; marzo/abril/mayo y junio-diciembre).

Fotografía 9: imagen de la portada del primer y último número del boletín de la Red de Escuelas de Salud para la Ciudadanía. Fuente: Escuela Madrileña de Salud

3.4. Partners: construir relaciones y asegurar su compromiso para crear valor sostenible

La Escuela Madrileña de Salud ha apostado por un modelo de trabajo de sanidad participativa donde todos los grupos de interés pueden participar en el co-diseño y co-creación de actividades. Se persigue que las actividades que oferta la escuela se organicen en alianza con los centros del Servicio Madrileño de Salud y con los grupos de interés de la Consejería de Sanidad (asociaciones de pacientes, asociaciones vecinales, universidades, fundaciones, sociedades científicas y otros grupos).

3.4.1. Organizaciones que han participado en el diseño de las actividades

En 2021 han participado en la iniciativa o/y organización o/y co-diseño de actividades y/o recursos educativos de la escuela las siguientes 48 organizaciones ajenas a la Consejería de Sanidad:

- AMAI-TLP
- Asociación de Diabéticos Madrid
- Asociación de Enfermeras de Nutrición y Dietética AdENyD
- Asociación de personas con lesión medular y otras discapacidades físicas (ASPAYM-MADRID)
- Asociación Española de Esclerosis Lateral Amiotrófica (adELA)
- Asociación Madrileña de Epilepsia
- Asociación Mar de Somnis
- Asociación Nacional de Personas con Epilepsia ANPE
- Asociación Salud y Ayuda Mutua (ASAM)

- Asociación VerandSer
- Asociación VISUAL TEAF
- ASPACE Madrid
- Atenpace
- Böehringer Ingelheim
- CERMI
- Clínica Neurokid
- Colegio Oficial de Fisioterapia de Madrid
- Colegio Oficial de la Psicología de Madrid
- Colegio Oficial de Logopedia de Madrid
- Colegio Profesional de Terapeutas Ocupacionales de Madrid
- Confederación Española de Organizaciones de Atención a las Personas con Parálisis Cerebral y Afines (Confederación ASPACE)
- DACER
- Departamento de Enfermeria de la Universidad Autónoma de Madrid
- Escuela Ideo
- Facultad de Ciencias de la Actividad Física y de Deporte INEF de la Universidad Politécnica de Madrid
- Facultad de Ciencias del Deporte de la Universidad de Castilla La Mancha
- Federación de Asociaciones de Mujeres Rurales de la Comunidad de Madrid (AFAMMER_Madrid)
- Federación Española de Enfermedades Raras (FEDER)
- Federación Nacional De Epilepsia
- Fisioterapia Savia. Club Alameda
- Fundación ASAM Familia, Salud y Ayuda Mutua
- Fundación del Lesionado medular (FLM)
- Fundación Down España
- Fundación HabVida (Habilidades para la Vida)
- Fundación Leucemia y Linfoma
- Fundación Sin Daño
- Grünenthal
- Hospital Clinic de Barcelona
- Información sin Fronteras
- Ministerio de Sanidad
- Nippon Gases Oximesa
- Plataforma de Organizaciones De Pacientes POP
- Proyecto “Mejora de la calidad de vida de las personas ostomizadas”
- Sociedad Española de Farmacéuticos de Atención Primaria SEFAP
- Sociedad Española del Dolor
- Sociedad Madrileña de Farmacia Hospitalaria
- Sociedad Madrileña de Neumología y Cirugía Torácica (NEUMOMADRID)
- Universidad Rey Juan Carlos

3.4.2. Alianzas externas

A lo largo de 2021 la Escuela Madrileña de Salud ha entablado alianzas y relaciones mutuamente beneficiosas con los grupos de interés de la Consejería de Sanidad. Se han mantenido reuniones y contacto con las siguientes asociaciones, fundaciones, organizaciones varias que se relacionan a continuación:

- Abbvie
- Accenture
- AdENyD
- AFADE (Asociación Nacional de Alzheimer y otras demencias)
- ALUSALEM- Asociación en Lucha por la Salud Mental y los Cambios Sociales
- AMAI-TLP
- Amgen
- Anova Consulting
- Aries
- ASAM Asociación Salud y Ayuda Mutua
- ASEM (Federación Española de Enfermedades Neuromusculares)
- Asociación Acción Visión España
- Asociación de Diabetes Madrid
- Asociación Madrileña de Epilepsia
- Asociación Mar de Somnis
- Asociación Nacional de Epilepsia
- Asociación Verandser
- ASPACE Madrid
- ASPAYM MADRID (Asociación de parapléjicos y personas con gran discapacidad física de la Comunidad de Madrid)
- AstraZeneca
- Atenpace
- Avant
- Böehringer Ingelheim
- Canal Editorial
- CEADAC
- CERMI (Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad
- Chiesi
- Cibernos
- Colegio Oficial de Terapeutas Ocupacionales de la Comunidad de Madrid (COPTOCAM)
- Colegio Profesional de Fisioterapeutas de Madrid
- Confederación de federaciones de familias y mujeres del medio rural (AFAMMER)
- DACER
- Daiichi Sankyo
- Escuela de Salud de Aragón
- Euroformac
- Everis

- Familias Inteligentes y Padres en la Nube
- FAMMA-COCEMFE MADRID (Federación de Asociaciones de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de la Comunidad de Madrid)
- FEDER
- Ferrer
- Fisioterapia SAVIA
- FLM Lesionado Medular
- Fundacion A Víctimas Tráfico
- Fundación ASAM
- Fundación AstraZéneca
- Fundación Down España
- Fundación Habvida
- Fundación Lesión Medular FLM ASPAYM
- Fundación Leucemia Linfoma
- Fundación Sin Daño
- Fundación TRILEMA
- Grünenthal
- HDH Institution
- HiVIP
- Hummana Care
- Ideados Formación
- ILUNION
- Información sin Fronteras
- Inspirable Creatividad
- Instituto Carlos III
- Kindemon
- Kyowa Kirin
- La Mesa Azul
- Las mujeres nos movemos
- Logic Conocimiento
- Lundbeck
- Madrid Digital
- Menchanfactory
- Merck
- Ministerio de Sanidad
- Nippon Gases Oximesa
- Novartis
- NTT Data
- OAT
- Otsuka
- Plataforma de organizaciones de Pacientes
- Punta Alta Comunicación
- Sociedad Española de Farmacéuticos de Atención Primaria
- Sociedad Española del Dolor
- Sociedad Madrileña de Farmacia Hospitalaria

- Sociedad Madrileña de Neumología y Cirugía Torácica (NEUMOMADRID)
- SOMANFYC
- Talentius
- UNICEF
- Universidad Autónoma de Madrid. Departamento de Enfermería
- Universidad Politécnica de Madrid
- Vively
- ZAUMA Inclusión y diversidad

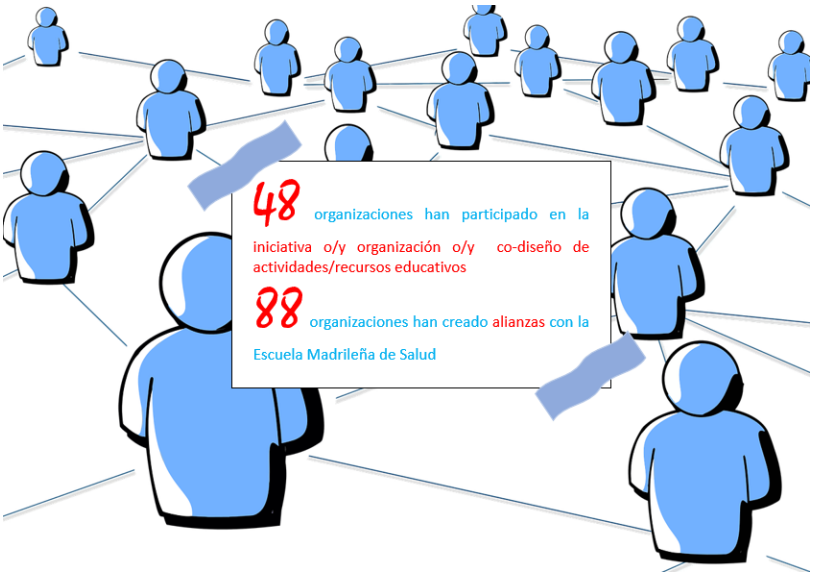


Ilustración 12: alianzas con los grupos de interés. Escuela Madrileña de Salud. Fuente: elaboración propia.

3.4.3. Alianzas internas: nuestra red

Para el desarrollo de la misión de la escuela, existe un referente de cada centro asistencial (hospital, Dirección Asistencial de Atención Primaria, Summa-112, Dirección General de Salud Pública, Oficina Regional de Salud Mental, Coordinación de Cuidados Paliativos, Oficina Regional Oncológica, Oficina Regional de Trasplantes, Unidad Central de Radiodiagnóstico, Centro de Transfusiones) para coordinar los esfuerzos en la planificación de actividades conjuntas.

Existe también comunicación y coordinación frecuente con Madrid Digital para el buen desarrollo de la plataforma digital de aprendizaje.

Se han celebrado las siguientes reuniones con unidades internas de la Consejería de Sanidad:

Ilustración 13: reuniones de coordinación mantenidas con centros, servicios y departamentos de la organización. Fuente: elaboración propia

En 2021 se ha realizado un esfuerzo de coordinación con otras direcciones generales de otras consejerías con el objetivo de que conozcan la escuela y poder ofrecer sus servicios y coordinar acciones:

- 3 de noviembre de 2021: Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia
- 19 de noviembre de 2021: Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad
- 29 de noviembre de 2021: Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad

Para el desarrollo de aquellas actividades dirigidas a padres, madres y profesores, existe un circuito de comunicacion y difusión establecido con la Consejería de Educación, Universidades, Ciencia y Portavocía.

Los centros asistenciales del Servicio Madrileño de Salud y los departamentos de la Consejería de Sanidad que han desarrollado actividades y alianzas con la Escuela Madrileña de Salud en 2021 son:

- Dirección General de Salud Pública (Subdirección General de Higiene, Seguridad Alimentaria y Ambiental, Subdirección de Promoción, Prevención y Educación para la Salud)
- Dirección General de Sistemas de Información Sanitaria e Equipamientos Sanitarios
- Subdirección General de Calidad Asistencial y Cooperación Sanitaria
- Subdirección General de Farmacia y Productos Sanitarios
- Oficina Regional de Salud Mental. Comunidad de Madrid
- Continuidad Asistencial
- Dirección Asistencial Noroeste

- Hospital Central de la Cruz Roja, San José y Santa Adela
- Hospital Clínico San Carlos
- Hospital Universitario Infanta Cristina
- Hospital Universitario Príncipe de Asturias
- Hospital Universitario de Móstoles
- Hospital General Universitario de Villalba
- Hospital Universitario 12 de octubre
- Hospital Universitario de Fuenlabrada
- Hospital Universitario Gregorio Marañón
- Fundación Jiménez Díaz
- Hospital Universitario La Paz
- Hospital Universitario La Princesa
- Hospital Universitario Niño Jesús
- Gerencia Asistencial de Atención Primaria (Gerencia Adjunta de Asistencia Sanitaria, Gerencia Adjunta de Procesos Asistenciales, Dirección Asistencial Norte, Dirección Asistencial Este, Dirección Asistencial Sureste, Dirección Asistencial Oeste, Dirección Asistencial Noroeste, Dirección Asistencial Centro)
- Consultorio de Alpedrete
- Centro de Salud Buitrago de Lozoya
- Centro de Salud Dr. Cirajas
- Centro de Salud Galapagar
- Centro de Salud Goya
- Centro de transfusiones de la Comunidad de Madrid
- Unidad de Gestión de Telemedicina y Salud Digital. Dirección General de Asistencia y Aseguramiento.

3.4.4. Convenios de colaboración

Con el objetivo de regular las actividades de colaboración y continuidad temporal con otras organizaciones, se establecen convenios de colaboración para articular la relación y los compromisos de las dos partes firmantes. Durante el año 2021 han estado en vigor los siguientes convenios que afectan a la Escuela Madrileña de Salud:

- Convenio establecido entre la Comunidad de Madrid, a través de la Consejería de Sanidad y el Instituto de Salud Carlos III para fomentar la capacitación de la ciudadanía y de los profesionales de ámbito sanitario de la Comunidad de Madrid en la autonomía, el autocuidado y los estilos de vida saludables, en el marco de la Escuela Madrileña de Salud. Vigente hasta 2021.

- Convenio establecido entre la Comunidad de Madrid, a través de la Consejería de Sanidad y Nippon Gases Oximesa S.L. para la implantación del programa “Escuela de salud respiratoria y pulmonar” en el marco de la Escuela Madrileña de Salud. Vigente hasta 2022.

redacción médica

Portada > Secciones > TECNOLOGÍA SANITARIA

Madrid renueva la formación en Salud Respiratoria y Pulmonar de Oximesa

La empresa sanitaria lleva impartiendo los cursos a profesionales sanitarios y ciudadanos desde el año 2018

Fotografía 10: noticia sobre el convenio de colaboración con Oximesa. Fuente: Redacción Médica

- Convenio entre el Servicio Madrileño de Salud y Universidad Rey Juan Carlos para mejorar la información y educación de pacientes y sus cuidadores, dirigido a mejorar su autocuidado. Vigente hasta 2021.

- Convenio entre la Comunidad de Madrid a través de la Consejería Sanidad, el Servicio Madrileño de Salud y el Colegio de Fisioterapeutas para la implantación de programas de educación sanitaria para los ciudadanos en el marco de la Escuela Madrileña de Salud. Vigente hasta 2022.

- Convenio establecido entre la Comunidad de Madrid, a través de la Consejería de Sanidad y la Sociedad Madrileña de Neumología y Cirugía Torácica (NEUMOMADRID) para el desarrollo de acciones formativas en el ámbito de la Escuela Madrileña de Salud. Vigente hasta 2024.

- Convenio entre la Comunidad de Madrid a través de la Consejería de Sanidad y Grünenthal Pharma S.A. para la realización de un curso virtual de formación en autocuidado del dolor crónico en el marco de la Escuela Madrileña De Salud. Vigente hasta 2021.

- Convenio entre La Comunidad de Madrid a través de la Consejería de Sanidad y Boehringer Ingelheim España, S. A., para la realización de material formativo sobre autocuidado en enfermedad cerebrovascular (ictus) en el marco de la Escuela Madrileña De Salud. Vigente hasta 2023.

3.5. Proveedores

Los proveedores de la escuela durante 2021 han sido:

- Logic Training: edición de cursos *online.*
- Anova Consulting: edición de vídeos multimedia.
- Merchanfactory: artículos promocionales.
- Everis: consultoría plataforma digital. Marketing digital.

3.6. Alta dirección: asegurar y mantener su apoyo continuo

El apoyo de la alta dirección es fundamental para el alineamiento de toda nuestra organización en la construcción de la propuesta de valor para la ciudadanía: contribuir a mejorar el nivel de alfabetización en salud de los madrileños, mejorar su calidad de vida y ser una herramienta de ayuda en la gestión de la enfermedad o en la realización de cuidados. Desde la Dirección General de Humanización y Atención al Paciente se han realizado las acciones necesarias para asegurar este apoyo.

3.7. Sociedad: contribuir a su desarrollo, bienestar y prosperidad

La Escuela Madrileña de Salud participa de aquellas iniciativas de la sociedad civil vehiculizadas a través del Gobierno de la Comunidad de Madrid, el movimiento asociativo, las fundaciones y las universidades. Recoge aquellas necesidades sociales que la sociedad civil expresa relacionadas con la misión de la escuela.

Actualmente, la escuela está participando en las siguientes estrategias de empoderamiento de la sociedad civil:

- Mejora del nivel de alfabetización en salud de la población madrileña
- Estrategia de atención a personas con enfermedades crónicas en la Comunidad de Madrid
- Estrategia de revitalización de los municipios rurales
- Capacitación y empoderamiento de las mujeres rurales
- Plan de infancia y adolescencia de la Comunidad de Madrid
- Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 y luchar contra el cambio climático en la Comunidad de Madrid,
- Estrategia de Familia de la Comunidad de Madrid 2016-2021
- Estrategia Madrileña de Atención a Personas con Discapacidad 2018-2022,
- Resolución 77/2017, del Pleno de la Asamblea de Madrid, sobre Política General de Seguridad del Paciente
- Pacto social de la Comunidad de Madrid contra los trastornos del comportamiento alimentario: la anorexia y la bulimia.
- Estrategia de cáncer del Sistema Nacional de Salud
- Estrategia de seguridad del paciente
- Estrategia de atención a personas con dolor
- Plan de mejora de la atención a personas con enfermedades poco frecuentes
- Estrategia de promoción de la salud de colectivos vulnerables

- Plan de fragilidad y longevidad saludable
- Estrategia de enfermedades neurodegenerativas del Sistema Nacional de Salud

4. Nuestros procesos: crear valor

La escuela abrió sus puertas el 19 de mayo de 2017. En esta fecha, se procedió a la firma de un Convenio de colaboración entre la Comunidad de Madrid a través de la Consejería de Sanidad y el Instituto de Salud Carlos III para fomentar la capacitación de la ciudadanía y de los profesionales de ámbito sanitario de la Comunidad de Madrid en la autonomía, el autocuidado y los estilos de vida saludables, en el marco de la Escuela Madrileña de Salud. Actualmente este convenio ya no está en vigor, motivo por el que se ha abierto un proceso de viabilidad de una sede física para la Escuela Madrileña de Salud. No obstante, cuando se puedan reanudar la actividad presencial, se dispone de aulas para su desarrollo en diferentes centros sanitarios, la propia sede de la Consejería de Sanidad (C/Aduana 29) y en diferentes entidades públicas y privadas con las que ya se ha colaborado en otras ocasiones.

La plataforma virtual de aprendizaje se abrió a la población en abril de 2019. Durante toda la anualidad 2021 no se han realizado actividades presenciales debido a la pandemia por COVID-19.

4.1. Diseñar y crear valor

4.1.1. Mapa de procesos de la Escuela Madrileña de Salud

El mapa de procesos de la Escuela Madrileña de Salud se muestra a continuación:

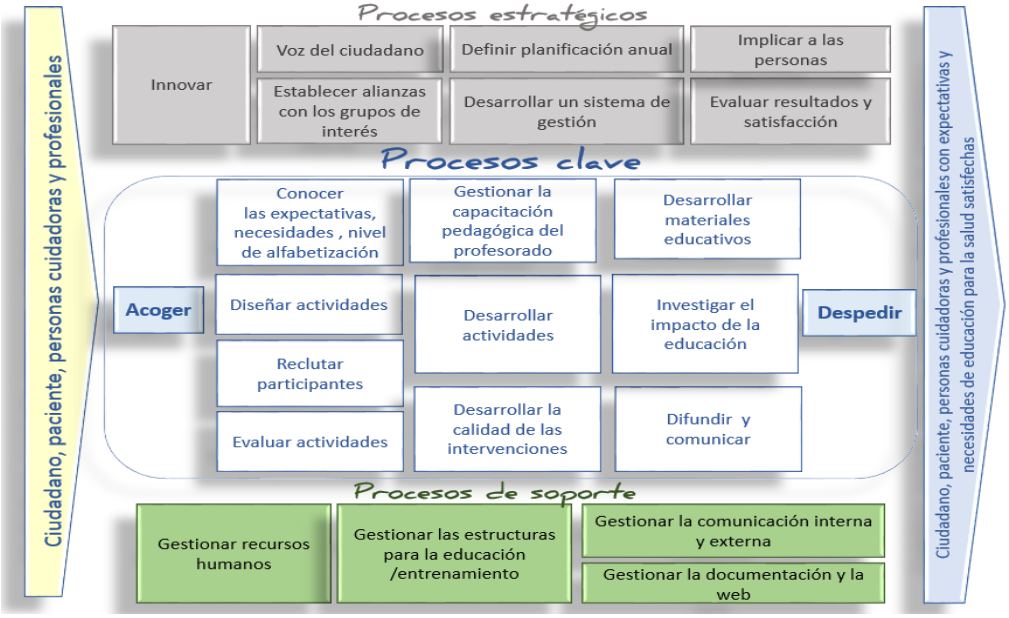


Ilustración 14: mapa de procesos de la Escuela Madrileña de Salud. Fuente: elaboración propia.

En 2021 se han estabilizado y diagramado el procedimiento de realización de aulas virtuales, además de crear una “tabla_ficha” única para la identificación de todos los recursos ofrecidos por la escuela, en donde se les asigna un código de referencia, el cual identifica de manera inequívoca a cada recurso. En este código se tiene en cuenta el tipo de recurso, la categoría principal de la temática de sus contenidos y el año de realización/publicación.

Título

CÓDIGO DEL RECURSO:	
CATEGORÍA PRINCIPAL:	
CATEGORÍA SECUNDARIA:	
DIRIGIDO A:	
DESCRIPCIÓN SEO:	
ETIQUETAS/PALABRAS CLAVE:	
ENLACE A LA PLATAFORMA: (SOLO SI ES VIRTUAL)	
OBJETIVO:	
CONTENIDOS:	
Nº PARTICIPANTES:	
Nº SESIONES:	
DURACIÓN (HORAS TOTALES):	
COORDINA:	… Escuela Madrileña de Salud
DOCENTE:	
FECHA:	de 2021
HORA:	horas
LUGAR:	-- https://escueladesalud.comunidad.madrid/
INICIATIVA DE:	… y Escuela Madrileña de Salud
INSCRIBIRSE EN:	No necesita inscripción previa. Es mejor acceder a la plataforma estando registrado previamente, entrando con usuario y contraseña. Si no está registrado, puede entrar como invitado.

Fotografía 11: modelo de “tabla-ficha” de descripción de los recursos de la Escuela Madrileña de Salud

Esta información se va introduciendo en una base de datos única creada en “ACCESS” de forma específica, en donde se registran todos los recursos de la escuela de forma concurrente a su programación o publicación en la plataforma virtual de aprendizaje.

4.1.2. Tipología de actividades

Durante la anualidad 2021 solo se han ofrecido actividades en formato virtual, en donde además de las ofrecidas en anualidades anteriores (cursos virtuales, las aulas virtuales y los videos educativos) se han creado nuevas actividades virtuales.

Ilustración 15: formatos de las actividades virtuales ofertadas desde 2019. Fuente: elaboración propia.

Los nuevos recursos que se han ofrecido desde la plataforma durante el año 2021 son:

- Retos/juegos educativos "hay un reto de aprendizaje para ti": recurso educativo interactivo que, a través del juego, motiva a la adquisición de conocimientos de manera lúdica sobre una temática concreta de salud. Además, se ofrece la posibilidad de ampliar la información sobre el tema tratado y su acceso a ella.

Fotografía 12: muestra de un reto. Fuente: Escuela Madrileña de Salud.

- Agrupaciones temáticas: recurso que agrupa otros recursos de diferentes tipos (vídeos, aulas, retos o cursos) según una temática, con el objetivo de facilitar al usuario los contenidos disponibles en la plataforma sobre ese tema.

Fotografía 13: muestra de una agrupación temática. Fuente: Escuela Madrileña de Salud.

- Días mundiales destacados: recurso dirigido a informar, sensibilizar y dar a conocer diferentes aspectos relacionados con la temática del día mundial elegido, además de conseguir secundariamente, mejorar la alfabetización en salud y dar a conocer los recursos disponibles relacionados.

Fotografía 14: muestra de un día mundial. Fuente: Escuela Madrileña de Salud.

4.1.3. Diseño, planificación y programación de actividades

Con carácter anual se planifica el desarrollo del curso, atendiendo a las conclusiones y priorización del análisis de necesidades, expectativas, demandas de nuestros grupos de interés, especialmente de los pacientes y de la ciudadanía. Se diseñan las actividades siguiendo los procedimientos y métodos de la pedagogía de adultos.

Durante esta anualidad, la programación de actividades se ha realizado en lo referente a la oferta de aulas virtuales, días mundiales y retos de aprendizaje. Para cada una de estas actividades, además de implementar y registrar una tabla con toda la información relevante sobre la misma, se realiza un correo de promoción de la actividad y se destaca anticipadamente en la plataforma con una descripción de la actividad, de su temática y credenciales de los docentes.

4.2. Comunicar y vender la propuesta de valor

Para la escuela es fundamental que los ciudadanos conozcan la propuesta de actividades que se ofrecen y cómo pueden acceder a ellas. Dado que en esta anualidad toda la oferta formativa se ha realizado en un formato virtual, ha sido necesario hacer un gran esfuerzo promocional, el cual ha sido orientado según el plan de difusión.

Para la promoción de los recursos ofrecidos desde la plataforma virtual de aprendizaje de la Escuela Madrileña de Salud se realiza con los siguientes medios:

- Anuncio en la página web. En la agenda de actividades de la página web de la escuela se ofrece la información sobre las próximas actividades que se ofertan y sobre los recursos virtuales recientemente publicados.

Fotografía 15: imagen de la agenda de actividades en la página web. Fuente: Escuela Madrileña de Salud.

https://www.comunidad.madrid/servicios/salud/escuela-madrilena-salud

- Correos promocionales. Entre ellos diferenciamos:
  - Periódicos y programados: los cuales son enviados quincenalmente promocionando diferentes recursos, en donde se intenta informar sobre recursos recientemente publicados y otros relacionados o que tengan poca visibilidad.
  - Específicos para aulas virtuales: los cuales se envían con unos días de antelación a modo de recordatorio de la actividad, en donde se ofrece una pequeña descripción de los contenidos y de los docentes.

Ambos tipos de correos promocionales se envían a todas las listas de distribución activas de la escuela. Es decir, a personas dadas de alta a través del boletín de la escuela, centros sanitarios, organizaciones, asociaciones de pacientes e instituciones públicas y privadas en alianza con la Escuela. Además, en el caso de las aulas virtuales se envían a otras nuevas listas elaboradas proactivamente, según el tema a tratar en cada aula.

Fotografía 16: ejemplo de correo promocional. Fuente: Escuela Madrileña de Salud.

- Destacados en la plataforma. En la plataforma se dispone de dos áreas en las que se pueden promocionar/destacar recursos y que están etiquetada por un título:

"Actividades destacadas". Se encuentra en la parte más alta de la página principal de la plataforma virtual. En ella se pueden llegar a destacar hasta 9 recursos a través de un formato móvil horizontal, los cuales se cambian de forma programada semanalmente según una sistemática. En este carrusel móvil se promocionan temáticas de interés según la época del año, días mundiales, recursos virtuales de reciente publicación, aulas virtuales programadas, la oportunidad de alfabetización en salud por noticias intercurrentes en medios de comunicación, baja visibilidad, etc.

"Este mes apostamos por:". Situado al final de la página principal. En esta sección se suele destacar solo un recurso a lo largo de todo un mes. La elección del mismo también sigue una sistemática similar a la de los destacados, intentando promocionar recursos de agrupaciones temáticas.

Fotografía 17: imagen de la sección de destacados en la plataforma virtual. Fuente: Escuela Madrileña de Salud

- Tarjetones con código "QR". Con el objetivo de facilitar el acceso a los diferentes recursos de la plataforma se han elaborado unos documentos en formato *pdf* en donde, además del título y la descripción del recurso y una imagen relacionada, se ofrece un código "QR" y la dirección "*url*" del recuso. Con ello se intenta facilitar la impresión de estos documentos y su difusión en áreas específicas de interés de diferentes centros sanitarios o entidades, instituciones, asociaciones u organizaciones, como salas de espera, consultas, pasillos de tránsito de usuarios, etc. El objetivo es que el ciudadano/paciente/profesional pueda capturar fácilmente el acceso directo al recurso desde su móvil.

Fotografía 18: "tarjetón" promocional con código QR

- Redes sociales. Se promocionan las actividades en las redes sociales Twitter y LinkedIn con el hashtag #EMSContigo.

Fotografía 19: ejemplo de tweet. Fuente: Escuela Madrileña de Salud

Las acciones de marketing digital se realizan fundamentalmente a través de correo electrónico. Como destinatarios fijos de todas estas promociones tenemos un total de 9.477 direcciones de correo que se han ido registrando a través de las personas que se han dado de alta en la plataforma o en el boletín, o

a través de las diferentes alianzas, colaboraciones o convenios que se van sumando cada año. En la tabla 4 se describe el tipo de destinatario.

Tipología de destinatarios	Número
ASOCIACIONES DE PACIENTES	716
AYUNTAMIENTOS	283
DEPARTAMENTOS Y CENTROS DE LA ORGANIZACIÓN	565
PROFESORES	357
INSCRITOS AL BOLETÍN Y A LA PLATAFORMA	7.556
Total	9.477

Tabla 4: tipos de destinatarios en los correos de promoción de recursos de la Escuela. Fuente: elaboración propia

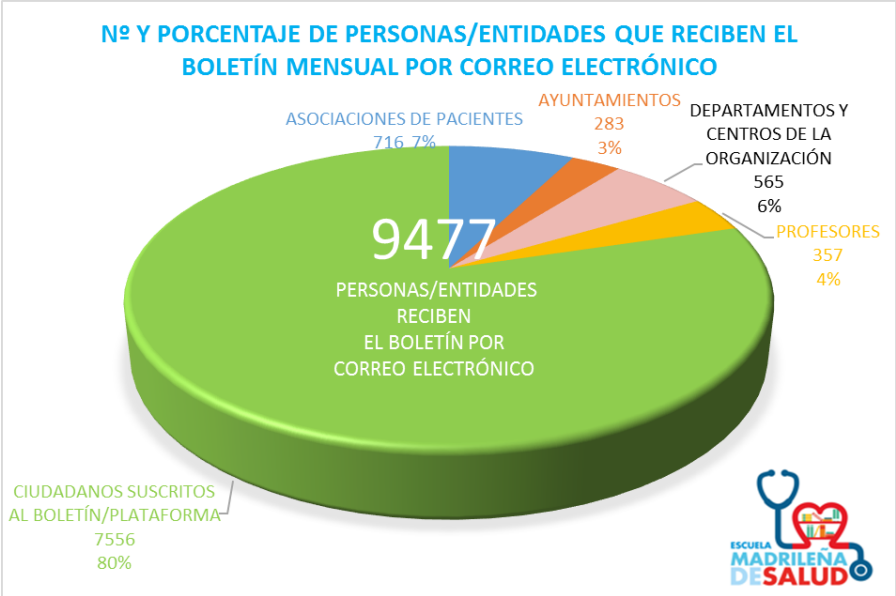


Gráfico 4: distribución de las personas/entidades que reciben el boletín mensual por correo electrónico. N= 9477. Fuente: Escuela Madrileña de Salud

Asimismo, siempre que se ha tenido ocasión, se han seguido distribuyendo trípticos, octavillas y marca-páginas informativos.

Fotografía 20: octavilla de la Escuela Madrileña de Salud. Fuente: Consejería de Sanidad

Más Información en:

www.comunidad.madrid/servicios/salud/escuela-madrilena-salud

escuela@salud.madrid.org

#EMSContigo

Subdirección General de Humanización de la Asistencia Sanitaria

Dirección General de Humanización.

Consejería de Sanidad. Comunidad de Madrid

C/Aduana 29, 28013 Madrid

Tfn. 91 426 96 25/91 426 98 97

Todas las actividades y cursos son gratuitos te esperamos www.madrid.org/escuelasalud

Diseño y maquetación: BOCM
Imprime: BOCM
Tirada: 10.000 ejemplares
Edición: Noviembre de 2018
Depósito Legal: M-33979-2018
Impreso en España - *Printed in Spain*

Comunidad de Madrid

¿Conoces la Escuela Madrileña de Salud?

Te ayudamos a cuidar de tu salud, de tu vida y de tu bienestar.

Ven y participa en nuestros **cursos**, **talleres**, **actividades**, **jornadas** y **encuentros**.

son gratuitos te esperamos

¿Qué es la Escuela Madrileña de Salud?

La Escuela Madrileña de Salud es un espacio y un tiempo para que las personas aprendan a cuidar de su vida, de su salud y de su bienestar. Educamos para ganar salud.

El beneficio para ti es que puedes venir gratis a las actividades, talleres, cursos, encuentros y jornadas que te ofrecemos. Queremos contribuir a que puedas llenar la vida de años y los años de vida.

Es una iniciativa de la Consejería de Sanidad que se enmarca como una de las líneas de actuación del Plan de Humanización de la Asistencia Sanitaria de la Comunidad de Madrid.

Aprenderemos juntos cómo promover hábitos y estilos de vida saludables y cómo fomentar la corresponsabilidad de las personas en el cuidado de su salud y en la autogestión de sus problemas de salud.

"La educación no cambia el mundo, cambia a las personas que van a cambiar el mundo"

¿A quién van dirigidas las actividades de la Escuela Madrileña de Salud?

- ✔ **A ciudadanos y población general**
- ✔ **A personas con problemas de salud**
- ✔ **A personas cuidadoras y sus familias**
- ✔ **A profesionales sanitarios y agentes de salud**

¿Dónde puedes informarte?

La escuela tiene una web donde podrás encontrar información sobre la Escuela Madrileña de Salud. Podrás consultar en el calendario de actividades y cómo inscribirte.

www.madrid.org/escueladesalud

Las actividades son gratuitas

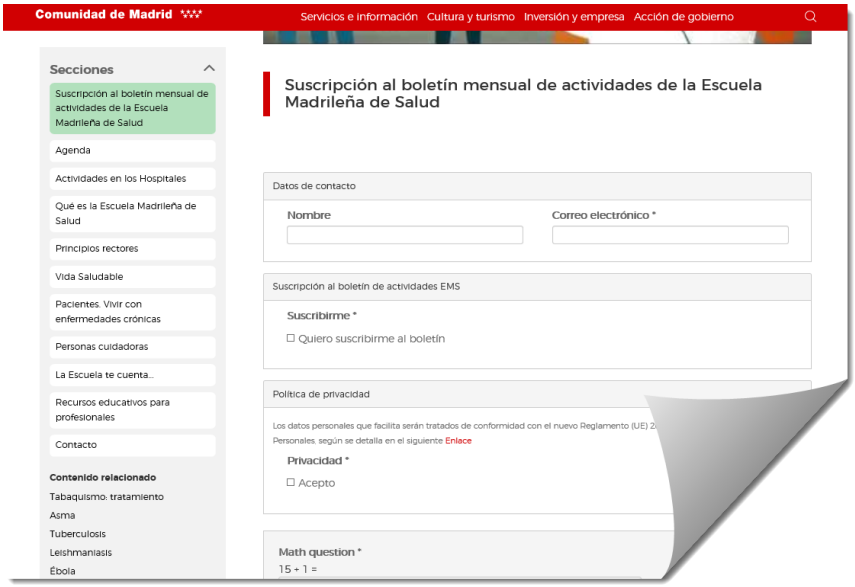
¿Qué hacemos?

- ✔ Actividades destinadas a incrementar las habilidades para la vida.
- ✔ Actividades dirigidas a las personas/familiares que cuidan de enfermos (escuela de cuidadoras-cuidadores).
- ✔ Actividades para promover una vida saludable y mejorar la alfabetización en salud.
- ✔ Encuentros con las asociaciones de pacientes y asociaciones vecinales (Encuentros "Construyendo la propuesta de valor").
- ✔ Talleres para las personas que tienen enfermedades crónicas ("Vivir con enfermedades crónicas").
- ✔ Talleres para los profesionales (escuela de entrenadores).
- ✔ Actividades de divulgación, humanización y arte y salud: cine fórum en los hospitales, espacios de silencio y de meditación, danzaterapia, celebramos los días mundiales, etc.

Fotografías 21 y 22: folleto de la Escuela Madrileña de Salud. Fuente: Consejería de Sanidad

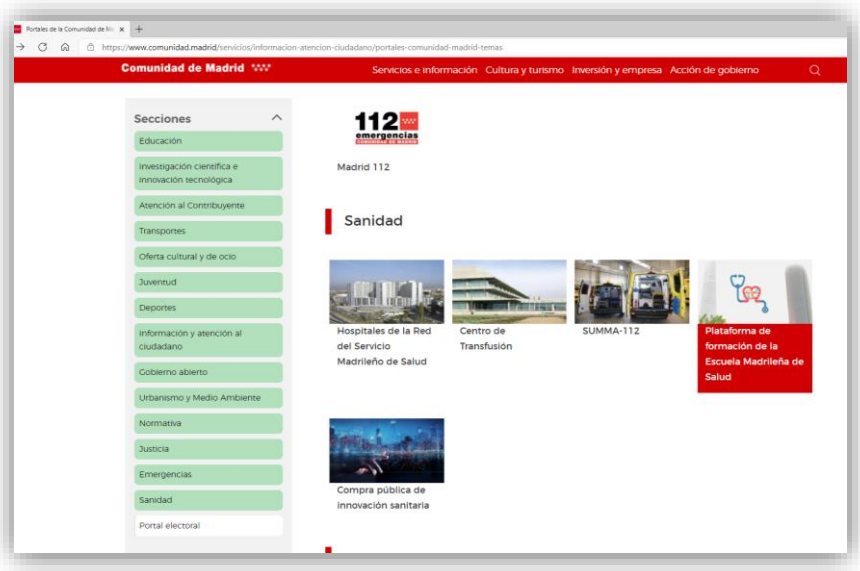
Fotografías 23 y 24: marca-páginas de la Escuela Madrileña de Salud. Fuente: Consejería de Sanidad

Desde la página web de la escuela, en el portal de la Comunidad de Madrid, con la siguiente *url*: http://www.comunidad.madrid/servicios/salud/escuela-madrilena-salud, se ofrece la posibilidad de suscribirse al boletín para recibir información sobre las actividades. Desde esta página también se accede a la plataforma virtual de aprendizaje.

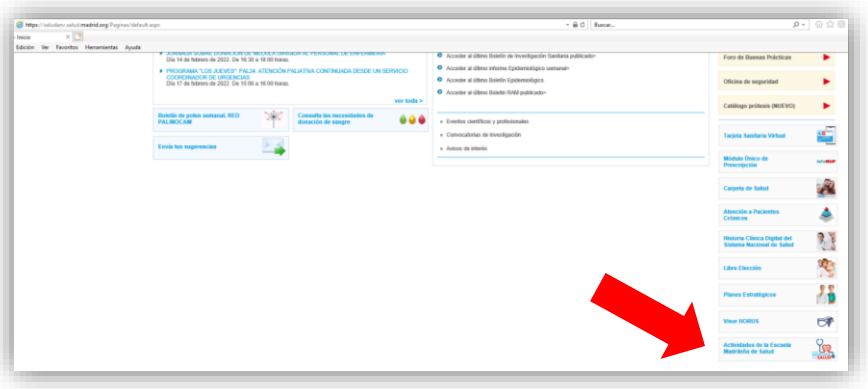


Fotografía 25: imagen de la suscripción al boletín desde la página web. Fuente: Consejería de Sanidad

Se publicitan igualmente en la información al ciudadano del portal de salud de la Comunidad de Madrid y en la agenda de la intranet Salud@. El Gabinete de Comunicación y Prensa de la Consejería de Sanidad dirige los temas de comunicación y las relaciones con los medios.

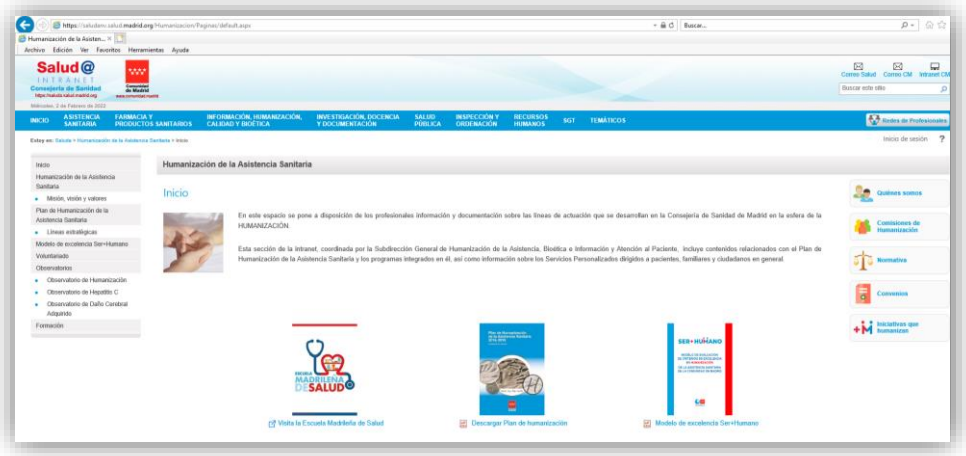


Fotografía 26: temas destacados en el portal de salud de la Comunidad de Madrid. Fuente: Comunidad de Madrid



Fotografía 27: banner en la Intranet Salud@. Fuente: Consejería de Sanidad

La escuela también dispone de un *banner* en la Intranet Salud@ y de un espacio dentro de la sección de "Humanización".



Fotografía 28: espacio en la sección de "Humanización" de la intranet Salud@. Fuente: Consejería de Sanidad

Se dispone de materiales promocionales para crear y difundir la marca e imagen de la Escuela. Se utilizan también cuando se ofrecen actividades presenciales. Estos objetos son tazas, camisetas, gorras, USB *pen drives*, paraguas, vasos térmicos, botellas térmicas y altavoces, imanes, chapas, carpetas, cuadernos, mochilas, pasadores de diapositivas, bolígrafos y caramelos.

Fotografía 29: artículos promocionales de la Escuela Madrileña de Salud. Fuente: Consejería de Sanidad

4.3. Catálogo de actividades y recursos de la Escuela Madrileña de Salud publicados en 2021

Durante el año 2021, con motivo de la pandemia por COVID-19, no ha sido posible reanudar la actividad presencial. A pesar de ello y del esfuerzo que ha supuesto para los profesionales sanitarios, y en concreto, para los del Servicio Madrileño de Salud, cabe señalar la escuela ha podido seguir contando con ellos, compartiendo su experiencia y conocimiento de una forma voluntaria y solidaria para la oferta de actividades virtuales.

En 2021 se han publicado 243 recursos educativos en la plataforma virtual de aprendizaje de la Escuela Madrileña de Salud.

Ilustración 16: recursos publicados en la plataforma durante el año 2021. Fuente: elaboración propia

A continuación, se describen, según su tipología, los recursos educativos *online* alojados en la plataforma digital de la escuela que han sido publicados en el año 2021:

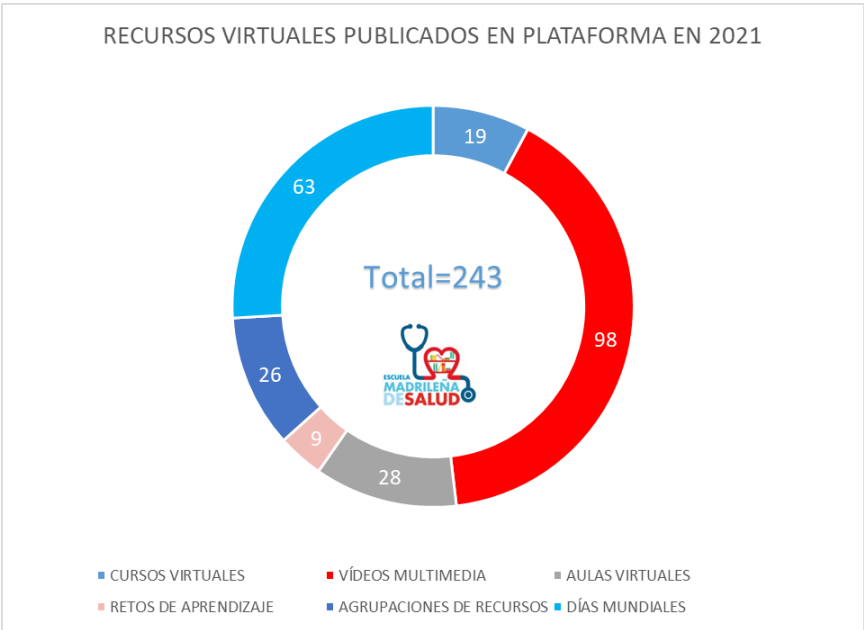


Gráfico 5: recursos publicados en la plataforma durante el año 2021. N= 243. Fuente: elaboración propia

A continuación, se presenta la publicación de recursos virtuales por meses, siendo los meses con mayor publicación de recursos enero (correspondientes a la edición de 2020) y noviembre y los meses de menor publicación, marzo y agosto.

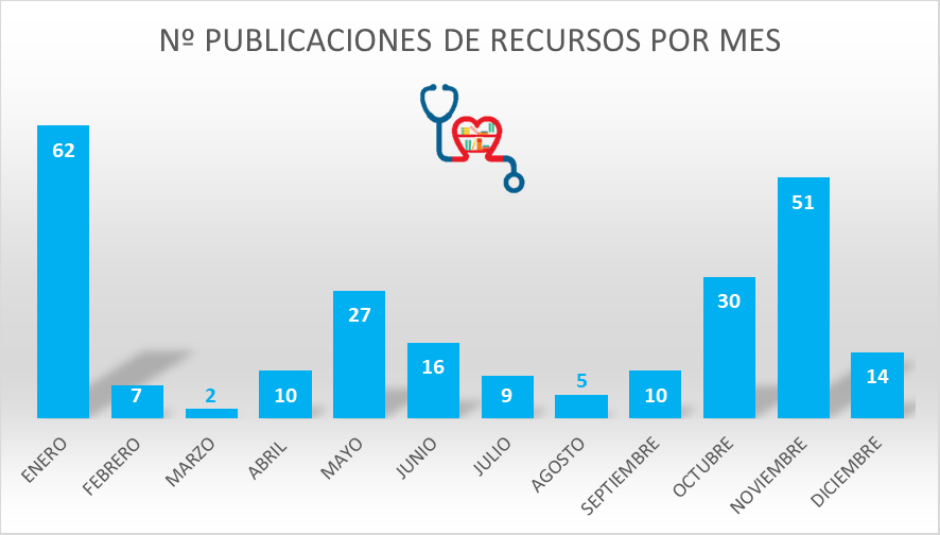


Gráfico 6: publicación de recursos en la plataforma por meses. Fuente: Escuela Madrileña de Salud

4.3.1. Cursos virtuales

En 2021 se publicaron 19 cursos nuevos, 6 de ellos se elaboraron durante 2020, aunque se publicaron al inicio del año 21. Los cursos virtuales publicados en 2021 son:

TÍTULO DEL CURSO	PROFESORES	COORDINACIÓN
Trocanteritis y dolor en la cara lateral de la cadera. Recomendaciones y ejercicios. Curso de la Escuela de Salud	Cecilia Palacín Delgado; Teresa Caraballo Cañizares	Raúl Jiménez Díaz/ Yolanda del Rey Granado/Mónica Vicente del Hoyo/ Juana Mateos Rodilla
Cáncer de mama, tus preguntas más personales	María Herrera de La Muela/Miriam de La Puente Yagüe/ Juana María Brenes Sánchez/Alicia De Luna Aguilar/ Inmaculada Masa Jurado/ Blanca González Palomares/Jorge Ruiz Rodríguez/Victoria Martínez Morón/Concepción Cuenca González/ María Eugenia Olivares Crespo	Gema Vega González
Cómo cuidar a una persona con Alzheimer u otras demencias	Carmen Ferrer Arnedo/ Javier Gómez Pavón/ Ángel Berbel García/ Nuria de Argila Fernández-Durán/ Silvia de Pablo Bruhlmann/ Esperanza Fernández Rodríguez/ Pilar Avilés	Carmen Ferrer Arnedo/Juana Mateos Rodilla

TÍTULO DEL CURSO	PROFESORES	COORDINACIÓN
	Maroto/ María Jesús Maldonado Belmonte/ María José Suárez Velasco/ María Antonia Valle M	
Salud y cuidados después del parto	Esther Martín Jiménez/ María Cruz Fernández López/ María Pilar Ferreiro Pérez/ María de los Dolores Ballesteros Fernández/ Gema Magdaleno del Rey/ Susana Abajo Llama/ Julia Puyol Lacueva	Yolanda del Rey Granado/Mónica Vicente del Hoyo/ Gema Vega González
Cómo aliviar el dolor a través del ejercicio terapéutico: desmontando mitos	Pilar Martín Soriano	Raúl Jiménez Díaz/Juana Mateos Rodilla
Vivir con apnea del sueño	Isabel Mur García	Juana Mateos Rodilla
Esclerosis múltiple	Juana Mateos Rodilla	Juana Mateos Rodilla
La salud respiratoria: cuida tu respiración y tus pulmones	Irene Oyuela Ortega	Juana Mateos Rodilla
Vivir con diabetes tipo 2	Carlos Debán Miguel/Ana Gutiérrez García/María Eugenia Muñoz Fernández /Rosa María Gómez Honorato/Ángeles Beatriz Álvarez Hermida/José Manuel Paredero Domínguez/Karla Meneses Pérez/Jorge Acero Arteaga	Carmen Jiménez Gómez/Gema Vega González
Vivir con dolor. Herramientas para el autocuidado y el control del dolor crónico	Concepción Pérez Hernández, Manuela Monleón Just, José Manuel Paredero Domínguez, Pedro Gutiérrez Recacha, Carina Escobar Manero	Juana Mateos Rodilla
Vivir con fibromialgia	Juana Mateos Rodilla	Juana Mateos Rodilla
Las habilidades para la vida	Juana Mateos Rodilla	Juana Mateos Rodilla
La migraña	Juana Mateos Rodilla	Juana Mateos Rodilla
Hepatitis C	Juana Mateos Rodilla	Juana Mateos Rodilla
Vivir con Insuficiencia Cardíaca	Juan Carlos Obaya Rebollar, Francisco Góngora Maldonado, Óscar Aguado Arroyo, José Manuel Paredero Domínguez, Pilar Cubo Romano	Carmen Jiménez Gómez/Juana Mateos Rodilla
Los medicamentos: aprende a manejarlos adecuadamente	Berta Reques Sastre; Cristina Casado Reina; Blanca Basagoiti Carreño;	Cristina Casado Reina/Berta Reques

TÍTULO DEL CURSO	PROFESORES	COORDINACIÓN
	Carmen Herrero Domínguez-Berrueta; Genma Mª Silva Riádigos; Belén Escudero Vilaplana; Mª Ángeles Cruz Martos	Sastre/Juana Mateos Rodilla
Trastornos de la conducta alimentaria	Marilourdes de Torres Aured; Rosa Calvo Sagardoy	Gema Vega González
Acompañamiento a las familias de pacientes ingresados en la UCI	María José Asensio Martín; María Belén Estébanez Montiel; Mónica Baeza Oeo; Natalia Garrido Arribas; Laura Fernández Toledo; Sergio Villa Antón; Laura Luque Lanza	Gema Vega González; María José Asensio Martín; Adrián Burgueño Antón; Belén Estébanez Montiel
Mi plan para ganar salud con el ejercicio físico	Diego José Villalvilla Soria y Olga López Torres	Yolanda del Rey Granado/Mónica Vicente del Hoyo/Raúl Jiménez Díaz/Gema Vega González/Juana Mateos Rodilla

Tabla 5: cursos online publicados en la plataforma durante la anualidad de 2021. Escuela Madrileña de Salud

4.3.2. Vídeos multimedia

En 2021 se publicaron 98 vídeos nuevos, 60 de ellos se elaboraron durante 2020, aunque se publicaron al inicio del año 21. A continuación, se detallan los vídeos educativos que han sido grabados y publicados en el año 2021:

TÍTULO DEL VÍDEO	PROFESORES
¿Cómo actuar ante una crisis epiléptica?	Gemma Reig Roselló
¿Qué es la epilepsia?	Gemma Reig Roselló
¿Cuándo es necesario realizar la diálisis en la UCI?	Ana María Leal Micharet
Signos de dificultad respiratoria en los niños	Miriam Melissa Mendoza Chávez
El estigma en la enfermedad mental	Pilar Caminero Luna
¡El suicidio se puede prevenir!	Pilar Caminero Luna
Me van a intubar y conectarme a un respirador ¿y ahora qué?	Judit Iglesias Franco
Una traqueotomía en la UCI… ¿qué implica?	Judit Iglesias Franco
Ha salido de la UCI y casi no puede moverse, ¿es normal?	Judit Iglesias Franco
Para una convivencia familiar inteligente	Antonio Ortuño Terriza

TÍTULO DEL VÍDEO	PROFESORES
Pautas de prevención de la COVID-19 para niños con daño cerebral. Vídeo formativo de la escuela de salud	Miriam Suárez Castro
Salud psicológica y COVID. Vídeo de la escuela de salud	Timanfaya Hernández Martínez
Que la publicidad no le engañe	Soledad Sáez Martínez
Cómo evitar intoxicaciones alimentarias en casa	Mercedes Bertolila Chorón
Cómo saber si un alimento contiene un alérgeno	Mercedes Bertolila Chorón
¿Qué es la broncoscopia?	Maria Gracia Crespo Vázquez
¿Qué es un vector en la trasmisión de una enfermedad?	Maria de la Cruz Perez
¿Qué es una manometría?	Beatriz Alonso López
10 Pasos para afrontar mi enfermedad crónica	María Zamora Arjona
Asma infantil	Javier Contreras Porta
Cirugía de la obesidad	Jaime Ruiz-Tovar Polo
¿Cómo favorecer el movimiento en niños con daño cerebral?	Lorena Rodriguez Clemente
¿Cuándo puedo sospechar que una persona está sufriendo una crisis epiléptica?	Gema Reig Rosell
Cuidados del muñón en la persona con amputación.	Francisco Molina Rueda
Disfruta de las setas con seguridad	Miguel Angel Ribes Ripoll
Asma	Javier Contreras Porta
En la parálisis cerebral el diagnóstico no es el pronóstico	Agustina Borrás López
En la piscina disfruta con seguridad	Maria de la O Alvarez Rodríguez
Favorecer una buena postura para niños con daño cerebral adquirido	Lorena Rodriguez Clemente
La fiebre en los niños	Roi Piñeiro Pérez
La tos en los niños	Roi Piñeiro Pérez
Los mocos en los niños	Roi Piñeiro Pérez
Los vómitos y diarrea en los niños	Adriana Vidal Acevedo
Mejorar la respiración en niños con daño cerebral adquirido	Lorena Rodríguez Clemente
No es un juego	Miguel Angel Alfaro González
¿En qué consiste el tratamiento con ECMO?	Judit Iglesias Franco
¿Por qué es importante conocer y diagnosticar la hepatitis C?	Oreste Lo Lacono
¿Por qué me tengo que preocupar de tener grasas en el hígado?	Oreste Lo Lacono
Procedimientos urológicos endoscópicos	Victoria Mancheño del Real
¿Qué cuidados se realizan en una unidad de cuidados intensivos?	Ana Maria Leal Micharet
¿Qué es la apendicitis aguda? ¿Cómo se trata por laparoscopia?	Alba Correa Bonito

TÍTULO DEL VÍDEO	PROFESORES
¿Qué es la artroscopia?	Julian Fernández González
¿Qué es la colecistectomía laparoscópica?	Maria Isabel Prieto Nieto
¿Qué es la colonoscopia?	Sara Díaz Hellín-León
¿Qué es la dependencia?	Sandra de Diego Martín
¿Qué es la gastroscopia?	Sara Díaz Hellín-León
¿Qué es la incapacidad laboral y la incapacidad civil?	Neyi Francisco Morejón
¿Qué es una biopsia de próstata?	Victoria Mancheño del Real
¿Qué es una unidad de cuidados intensivos o una UCI?	Ana Maria Leal Micharet
¿Qué le ha pasado a mi hijo?	Miriam Suarez Castro
Recomendaciones para vencer el insomnio	Darío Fernandez Delgado
Riesgos del abandono del tratamiento psiquiátrico	Ignacio Vidal Navarro
Tatuajes y piercing seguros	Maria Isabel Pérez García
Telemedicina. La nueva forma de humanizar.	Manuel Grandal Martín
Tengo hemorroides y me van a hacer una anuscopia ¿qué significa?	Ruth Caminero Fernández
¿Qué son las zoonosis?	Maria de la Cruz Perez
¿Qué es la cirugía laparoscópica?	Maria Isabel Prieto Nieto
¿Qué es la discapacidad?	Neyi Francisco Morejón
Estimulación sensorial de los niños con daño cerebral adquirido	Miriam Suárez Castro
Favorecer una deglución segura en niños con daño cerebral	Marisa Martin Bernal
Familia saludable	Juana Mateos Rodilla
Procedimiento de preparación y colocación de un Port-a-Cath	Enfermeras del Hospital de Día del Hospital Universitario Gregorio Marañón.
Procedimiento de retirada de infusor Port-a-Cath en domicilio	Enfermeras del Hospital de Día del Hospital Universitario Gregorio Marañón
10 consejos para cuidar la salud de su aparato digestivo	Juana Mateos Rodilla
¿Cómo protegerse del coronavirus? Seguridad y salud frente al COVID-19	Juana Mateos Rodilla
¿Qué es un sarcoma?	Juana Mateos Rodilla
Bienvenida al campus de personas que cuidan	Carmen Ferrer Arnedo
¿Cómo puedo ayudar a mi hijo con daño cerebral adquirido a reorganizar su conducta?	Sarai García Vaquero
A mi hijo le duele la cabeza. ¿Qué síntomas me deben preocupar?	Roi Piñeiro Pérez
Algo le ha picado o mordido al niño. ¿Y si es alérgico? ¿Y si tiene la rabia?	Roi Piñeiro Pérez
¿Cómo estimular el lenguaje comprensivo en niños con daño cerebral? Dificultades del	Marisa Martín Bernal.

TÍTULO DEL VÍDEO	PROFESORES
lenguaje de los niños con daño cerebral. Dificultades de comprensión	
¿Cómo estimular el lenguaje expresivo en niños con daño cerebral? Dificultades del lenguaje en niños con daño cerebral. Dificultades de expresión oral	Marisa Martín Bernal
Cómo mantener una espalda sana. Un tiempo para ti: cuídate si cuidas	Susana Garcia-Peris López
¿Cómo reestructurar el pensamiento en niños con daño cerebral?	Sarai García Vaquero
Conoce la ELA (Esclerosis Lateral Amiotrófica). Causas, síntomas, diagnóstico y tratamiento de la ELA	Jesús Esteban Pérez
Dolor en la infancia y adolescencia	Mercedes Alonso Prieto
Donación voluntaria de médula ósea	Fernando Martin Paniagua
El antigitanismo perjudica la salud. Vulnerabilidad social y salud en la comunidad gitana	Luisa Cortés Cortés
Exantemas en niños. Tiene manchas por el cuerpo, ¿me debo preocupar?	Roi Piñeiro Pérez
La obesidad y sus consecuencias	Lourdes Moneva Vicente
Las vacunas salvan vidas	Yolanda Martín Peinador.
Lo que tenemos que saber sobre el dolor agudo	Julio Caso Peláez.
Mejorar la motricidad de la boca y cara en niños con daño cerebral adquirido	Marisa Martín Bernal
Qué son las vacunas y por qué es importante vacunarse	Gema Calderero Castellanos
Tengo obesidad, ¿qué puedo hacer?	Lourdes Moneva Vicente
Vacunándonos frente a COVID-19. Me protejo, te protejo	Juan Carlos Diezma Criado; Julia Domínguez Bidagor
Cirugía del cáncer colorrectal mediante cirugía mínimamente invasiva (laparoscopia)	María Isabel Prieto Nieto
Consentimiento informado: no perdamos los papeles	Cristina Díaz Pérez
Haz visible la epilepsia	Andrea Lozano García
Las instrucciones previas: ¿a quién y para qué?	Mª Teresa Sáez Vaquero
Los varones de más de cincuenta años nos cuidamos	Luis Antonio Blanco Andrés
Prevención de la osteoporosis a través de la alimentación	Carmen Martín Salinas
Factores de riesgo cardiovascular	María Luis García
Prevención cardiovascular: la diabetes como factor de riesgo	Laura Villanova Cuadra
Prevención cardiovascular: hipertensión arterial como factor de riesgo	Mercedes Domínguez Pérez
Prevención cardiovascular: la dislipemia como factor de riesgo	Gloria Moreno Ibarrola

TÍTULO DEL VÍDEO	PROFESORES
Prevención cardiovascular: tabaquismo como factor de riesgo	María José López Lacalle
Terapias avanzadas en hematología: la inmunoterapia en oncohematología	Adrian Alegre Amor y Fundación Leucemia Linfoma

Tabla 6: vídeos multimedia publicados en el año 2021. Escuela Madrileña de Salud

4.3.3. Aulas virtuales

De forma programada, se planificaron 32 aulas virtuales y se realizaron 28. Las 3 aulas canceladas fueron por circunstancias personales de los profesores. Estas aulas se realizan en tiempo real ("on time") desde la plataforma de la escuela con la posibilidad de que los usuarios presentes puedan realizar preguntas a los docentes a través del chat, que es moderado por la persona que coordina la actividad desde la escuela. Tras su finalización, cada aula se queda grabada y disponible en la plataforma como otro recurso más para poder ser visualizado posteriormente ("off time").

Fotografía 29: muestra de un aula virtual en directo. Fuente: Escuela Madrileña de Salud

A continuación, se muestran las aulas virtuales realizadas y publicadas en la plataforma durante 2021:

TÍTULO DEL AULA VIRTUAL	FECHA	PROFESORES	COORDINACIÓN
Necesidades del adolescente o adulto joven con epilepsia y de las personas que les cuidan. Construyendo una propuesta de valor.	09/02/2021	Gema Vega González	Gema Vega González
Mi hijo tiene déficit de atención con hiperactividad (TDAH)	23/02/2021	Marta Furones García	Raúl Jiménez Díaz/ Roi Piñeiro Pérez
Celebración del día mundial del Síndrome de Down	21/03/2021	Coral Manso Gómez	Neyi Francisco Morejón
Recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud sobre actividad física y hábitos sedentarios	25/03/2021	Diego José Villalvilla Soria	Raúl Jiménez Díaz
Cómo buscar información fiable en internet	06/04/2021	Marta Díaz García	Información Sin Fronteras/ Gema Vega González
Trastorno del espectro alcohólico fetal (TEAF). Cómo afecta en tu hijo el consumo de alcohol durante el embarazo	12/04/2021	Óscar García Algar	Juana Mateos Rodilla/ Mercedes del Valle Díaz
Características psicológicas de los niños y niñas con trastorno del espectro alcohólico fetal (TEAF). Perfil neuropsicológico	19/04/2021	Roberto Fernandes Magalhaes	Juana Mateos Rodilla/ Mercedes del Valle Díaz
Mala digestión, malabsorción e intolerancia a la lactosa. ¿Tomar leches vegetales?	20/04/2021	Mari Lourdes de Torres Aured	Gema Vega González/Carmen Martín Salinas
Más allá de la discapacidad	26/04/2021	Lorena Lillo Gay	Juana Mateos Rodilla
Afrontamiento a los cambios psicológicos durante la adolescencia	27/04/2021	María Jesús Campos Osa	Gema Vega González
Vivir el climaterio, el antes, el durante y el después de la menopausia.	28/04/2021	Matilde Fernández Fernández- Arroyo	Raúl Jiménez Díaz
Estrategias para las familias de niños con trastorno del espectro alcohólico fetal (TEAF)	15/05/2021	Pilar Laguna Sánchez	Juana Mateos Rodilla/ Mercedes del Valle Díaz
Autocuidado y capacitación en salud de la mujer en el medio rural	17/05/2021	Noelia Ugena Sánchez	Información sin Fronteras/ Gema Vega González
Cuidados emocionales en el embarazo	25/05/2021	Jazmín Mirleman Karger	Gema Vega González
La hipertensión pulmonar: causas, síntomas y tratamiento	26/05/2021	Sergio Alcolea Batres	Raúl Jiménez Díaz/ Javier Flandes Aldeyturriaga.
Cómo ayudar en la escuela a los niños con trastorno del espectro alcohólico fetal (TEAF)	01/06/2021	Elena Montaña Ruiz	Juana Mateos Rodilla/ Mercedes del Valle Díaz
Como expresar mis emociones. Vivir con discapacidad	07/06/2021	Lorena Lillo Gay	Juana Mateos Rodilla
Emociones tras el diagnóstico de cáncer	15/06/2021	Almudena Martín Pastor	Andrea Hernández

TÍTULO DEL AULA VIRTUAL	FECHA	PROFESORES	COORDINACIÓN
			Fundación Ver&Ser / Gema Vega González
¿Cómo usar correctamente los inhaladores en los niños? No es tan sencillo como dicen.	22/06/2021	Miriam Melissa Mendoza Chávez	NeumoMadrid/ Raúl Jiménez Díaz
El pie del deportista. La salud empieza por los pies	29/06/2021	Ángel González de la Rubia Heredia	Juana Mateos Rodilla
La importancia de una alimentación adecuada en niños. Evitar la obesidad infantil	20/07/2021	Dra. Amanda Fernández-Menéndez	Raúl Jiménez Díaz
1 pañuelo, 1 peinado, 1.000 estilos. Recursos oncoestéticos	07/09/2021	Marta Ceballos Íñiguez	Andrea Hernández Fundación Ver&Ser / Gema Vega González
Alteraciones cognitivas en epilepsias pediátricas	17/09/2021	Lorena Rodríguez González/ Marta Ayala Murgado/ Ruth Gasparini Berenguer/ Eva María Martínez Olmedo	Isabel Madrid Sánchez/ Juana Mateos Rodilla
Diabetes gestacional. La importancia del control glucémico.	05/10/2021	Soralla Civantos Modino	Emilia Cáncer Minchot y Gema Vega González
Una mirada desde mis zapatillas. Presentación del Campus	13/10/2021	Isabel López Ramón/ Marta Cardaba Plaza / Carmen Ferrer Arnedo	Carmen Ferrer Arnedo/ Gema Vega González
Lo imposible se hace posible: la experiencia de las personas que cuidan con la gestión de casos	26/10/2021	Pilar Cordero Plaza/ Encarnación Díaz Muñoz/ Maria Isabel Martín León	Carmen Ferrer Arnedo/ Gema Vega González
Cuidar es generosidad, es preocuparse por… Cómo afrontar la estigmatización.	17/11/2021	Carmen Laborda López/ Bibiana Serrano Marín/ Mónica Lorenzo Vázquez	Carmen Ferrer Arnedo/ Gema Vega González
Las habilidades para la vida. Una ayuda para la dinámica en el hogar	31/11/2021	Juana Mateos Rodilla/Paloma Pastor Alfonso/Agustina Borrás López	Carmen Ferrer Arnedo/ Gema Vega González

Tabla 5: aulas virtuales realizadas durante el año 2021 y disponibles en la plataforma. Escuela Madrileña de Salud

4.3.4. Retos de aprendizaje

Durante este año se han realizado 9 retos, todos ellos diseñados y creados por Juana Mateos Rodilla y cuyos títulos y fechas se presentan en la siguiente tabla:

TÍTULO DEL RETO	FECHA DE PUBLICACIÓN
La seguridad y salud en el trabajo	28/04/2021
Qué y cómo hay que comer	28/05/2021
Calor y salud. Hay un reto de aprendizaje para ti	24/06/2021
La salud, el mejor de los equipajes. Recomendaciones para viajar	25/07/2021
Salmonelosis. Hay un reto de aprendizaje para ti	01/08/2021
Tu salud y bienestar mental	21/09/2021
¿Qué conoces sobre la gripe?	14/10/2021
¿Cuánto sabes de la degeneración macular asociada a la edad?	01/11/2021
Consumo de alcohol	01/12/2021

Tabla 8: retos virtuales realizados durante el año 2021 y disponibles en la plataforma. Escuela Madrileña de Salud

4.3.5. Días mundiales

En febrero de 2021 se inició en la sección de destacados de la plataforma con el día mundial de las enfermedades raras, habiendo destacado desde abril 62 días mundiales más, acumulando un total de 63 días, cuya gestión y elaboración ha sido realizada por Sara Jiménez y Gema Vega. Los días destacados se presentan en la siguiente tabla:

DÍAS MUNDIALES DESTACADOS DURANTE 2021	FECHA
Día mundial de las enfermedades raras	28/02/2021
Día mundial del Síndrome de Down	21/03/2021
Día mundial de la higiene de manos	05/05/2021
Día mundial del asma	07/05/2021
Día mundial del lupus	10/05/2021
Día mundial de la fibromialgia	12/05/2021
Día mundial de la familia	15/05/2021
Día mundial de la Hipertensión Arterial	17/05/2021

DÍAS MUNDIALES DESTACADOS DURANTE 2021	FECHA
Día mundial de la nutrición	28/05/2021
Día mundial de la esclerosis múltiple	30/05/2021
Día mundial sin tabaco	31/05/2021
Día nacional del donante de órganos y tejidos	02/06/2021
Día internacional de los tumores cerebrales	08/06/2021
Día mundial del cáncer de próstata	11/06/2021
Día europeo del cáncer de piel	13/06/2021
Día mundial contra la ELA	21/06/2021
Día internacional del autocuidado	24/07/2021
Día mundial contra la hepatitis	28/07/2021
Semana mundial de la lactancia materna	01/08/2021
Día internacional de la planificación familiar	03/08/2021
Día internacional de la juventud	12/08/2021
Día internacional de la alfabetización	08/09/2021
Día mundial para la prevención del suicidio	10/09/2021
Día mundial de la sepsis	13/09/2021
Día mundial de la seguridad del paciente	17/09/2021
Día nacional del sarcoma	20/09/2021
Día mundial del Alzheimer	21/09/2021
Día mundial del corazón	29/09/2021
Día mundial del paciente ostomizado	02/10/2021
Día mundial de la parálisis cerebral	06/10/2021
Día europeo contra la depresión	07/10/2021
Día mundial de los cuidados paliativos	09/10/2021
Día mundial de la salud mental	10/10/2021
Día mundial de la trombosis	13/10/2021
Día mundial de la visión	14/10/2021
Día internacional de la mujer rural	15/10/2021
Día mundial de la alimentación	16/10/2021
Día mundial del dolor	17/10/2021

DÍAS MUNDIALES DESTACADOS DURANTE 2021	FECHA
Día mundial de la menopausia	18/10/2021
Día mundial contra el cáncer de mama	19/10/2021
Día nacional contra el daño cerebral adquirido	26/10/2021
Día internacional del trastorno por déficit de atención e hiperactividad (TDAH)	27/10/2021
Día mundial del ictus	29/10/2021
Día internacional de las personas que cuidan	05/11/2021
Día mundial de la radiología	08/11/2021
Día mundial contra la neumonía	12/11/2021
Día mundial de la diabetes	14/11/2021
Día nacional de las enfermedades neuromusculares	15/11/2021
Día mundial del niño prematuro	17/11/2021
Día mundial contra el Cáncer de Pulmón	17/11/2021
Día mundial de la enfermedad pulmonar obstructiva crónica	17/11/2021
Día europeo sobre el uso prudente de antibióticos	18/11/2021
Día mundial del paciente anticoagulado	18/11/2021
Día mundial del Cáncer de Páncreas	18/11/2021
Día mundial de la infancia	20/11/2021
Día mundial de la Espina Bífida	21/11/2021
Día nacional de la dermatitis atópica	27/11/2021
Día Internacional de la lucha contra los Trastornos de la Conducta Alimentaria	30/11/2021
Día mundial de la lucha contra el SIDA	01/12/2021
Día Internacional de las Personas con Discapacidad	03/12/2021
Día mundial de la Disfagia	12/12/2021

Tabla 9: días mundiales destacados durante el año 2021 y disponibles en la plataforma. Escuela Madrileña de Salud

4.3.6. Agrupaciones temáticas de recursos

Con el objetivo de facilitar el acceso a recursos relacionados con una temática de salud, se han realizado agrupaciones de los mismos. Estas agrupaciones se muestran a continuación:

AGRUPACIONES TEMÁTICAS DE RECURSOS	FECHA DE PUBLICACIÓN
Vídeos para familias de niños y niñas con daño cerebral	15/04/2021
Escuela de salud infantil para madres, padres y profesores.	15/04/2021
Información sobre cirugía digestiva por laparoscopia	21/05/2021
Información útil para personas que vayan a ingresar en una unidad de cuidados intensivos (UCI) y para sus familias	28/05/2021
Información de interés sobre los cuidados paliativos	31/05/2021
Información sobre pruebas diagnósticas del aparato digestivo	31/05/2021
Información sobre pruebas radiológicas	31/05/2021
Información sobre urgencias sanitarias y atención del 112	31/05/2021
Información útil sobre COVID-19	31/05/2021
Información sobre pruebas endoscópicas	31/05/2021
Aulas virtuales para familias de niños y niñas con trastornos del espectro alcohólico fetal (TEAF)	11/06/2021
Cuidados para el bienestar del embarazo y del recién nacido	12/08/2021
Información sobre cuidados	14/10/2021
Recursos para alcanzar una vida saludable	14/10/2021
Salud mental	14/10/2021
Escuela de salud respiratoria	14/10/2021
Información sobre incapacidad, discapacidad y dependencia	14/10/2021
Información de interés sobre la nutrición saludable	28/10/2021
Información de interés para el manejo del dolor	28/10/2021
Información de interés sobre ejercicios saludables	28/10/2021
Información de interés sobre problemas cardíacos	13/12/2021
Información sobre gestiones y trámites para una asistencia sanitaria de calidad	15/12/2021
Información sobre el riesgo cardiovascular	15/12/2021
Información de interés sobre problemas digestivos	16/12/2021
Información de interés sobre problemas neurológicos	16/12/2021
Información de interés sobre el cáncer	16/12/2021

Tabla 10: agrupaciones temáticas disponibles en la plataforma. Escuela Madrileña de Salud

4.3.7. Talleres virtuales

En el año 2021 se han celebrado 3 talleres virtuales dirigidos a profesionales y profesionales en formación (estudiantes de grado). Estos talleres no están disponibles en la plataforma, pues de realizaron con un sistema de conferencia virtual externo a la plataforma (Zoom).

TALLERES VIRTUALES	FECHA
"Paciente activo" Grupo I	13/04/2021
"Paciente activo" Grupo II	13/04/2021
Capacitar a los pacientes sobre el autocuidado y la responsabilidad en su vida, salud y bienestar	13/05/2021

Tabla 11: talleres virtuales realizados en 2021. Escuela Madrileña de Salud

4.4. Actividades disponibles en la plataforma *online* de aprendizaje

La plataforma virtual de aprendizaje de la Escuela Madrileña de Salud se abrió al público en abril de 2019. Hasta el 31 de diciembre de 2021, el número de recursos educativos virtuales alojados en la misma es de 468, de ellos 57 son cursos online, 268 vídeos multimedia, 44 aulas virtuales y 9 retos de aprendizaje, 26 agrupaciones temáticas y 64 días mundiales.

En el siguiente gráfico representa el número de recursos según su tipología:

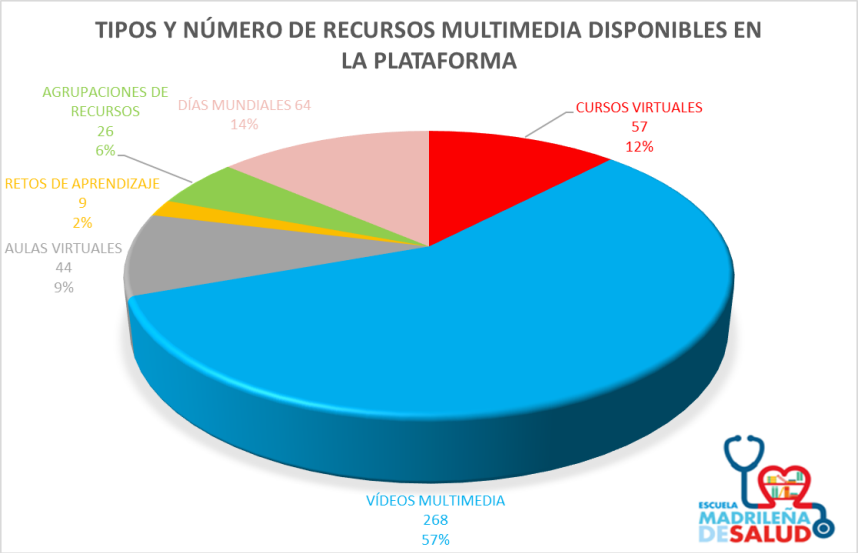


Gráfico 7: tipología del total de recursos educativos alojados en la plataforma. N= 468. Fuente: Escuela Madrileña de Salud

El área temática con mayor número de recursos corresponde a “vivir con enfermedades crónicas”. El área con menor número de recursos corresponde a “personas que cuidan” y “otros”.

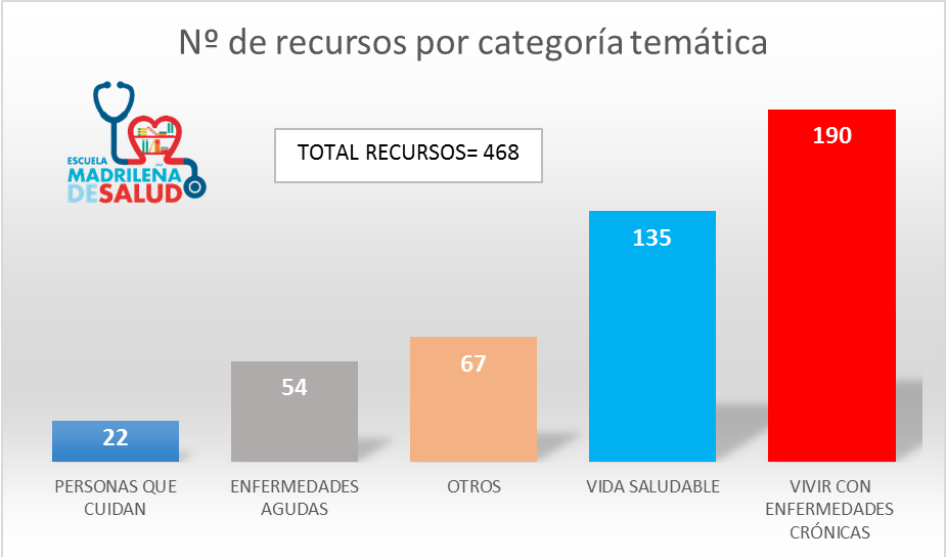


Gráfico 8: número de recursos virtuales alojados en la plataforma por categoría temática. N= 468. Fuente: Escuela Madrileña de Salud

A continuación, presentamos la distribución de tipos de recursos por área temática. El mayor número de vídeos, aulas virtuales y agrupaciones de recursos corresponden al área temática “vivir con enfermedades crónicas”. El mayor número de cursos y de retos corresponden a la categoría “vida saludable”.

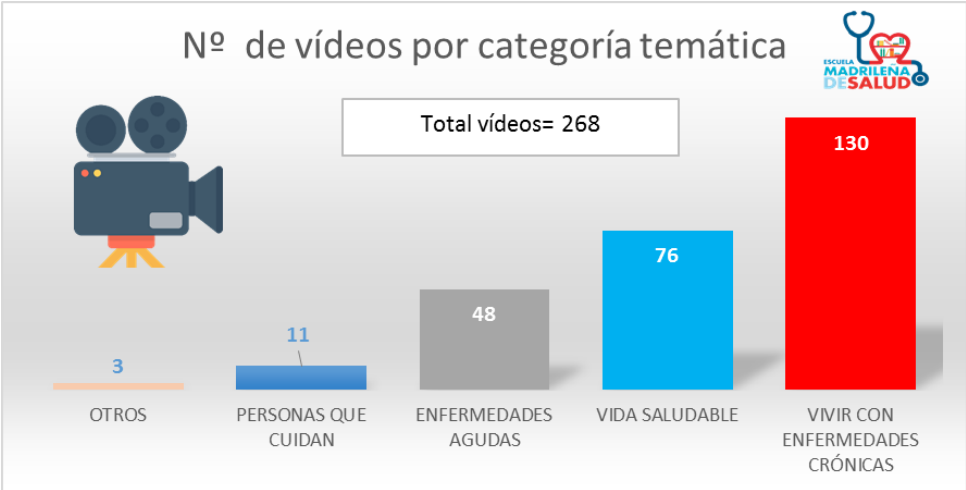


Gráfico 9: número vídeos alojados en la plataforma por categoría temática. N= 268. Fuente: Escuela Madrileña de Salud

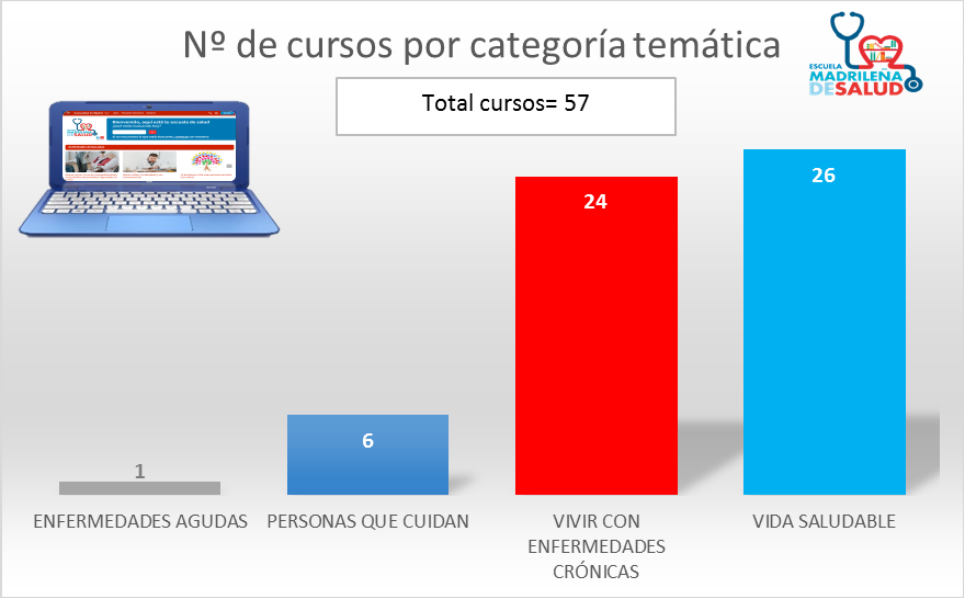


Gráfico 10: número cursos alojados en la plataforma por categoría temática. N= 57. Fuente: Escuela Madrileña de Salud

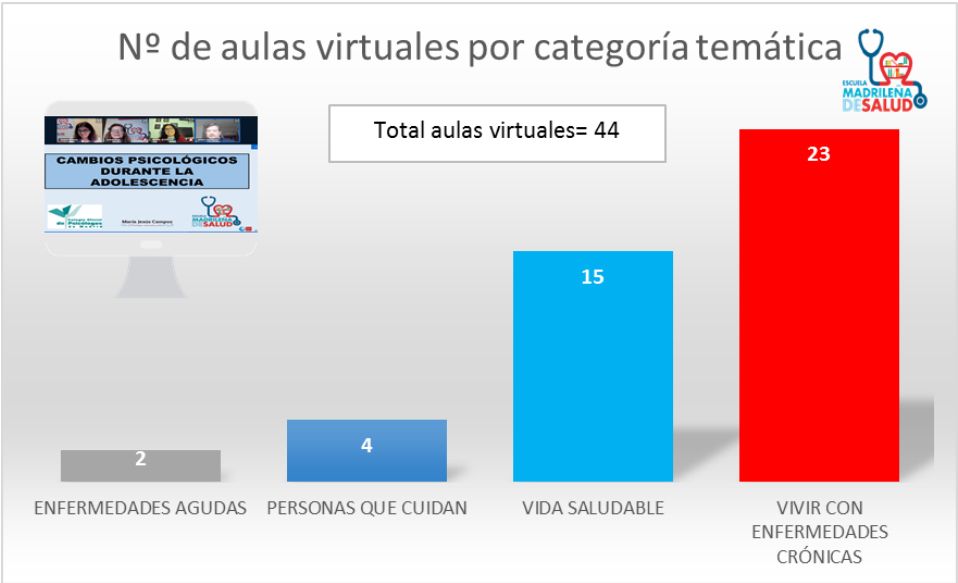


Gráfico 11: número aulas virtuales alojados en la plataforma por categoría temática. N= 44. Fuente: Escuela Madrileña de Salud

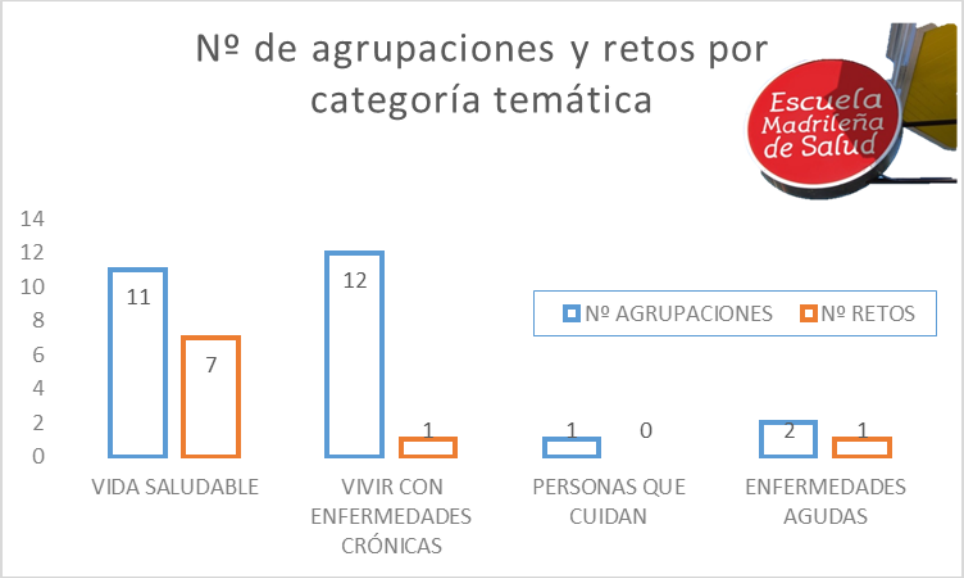


Gráfico 12: número agrupaciones de recursos y retos alojados en la plataforma por categoría temática. N= 26 agrupaciones, N= 9 retos. Fuente: Escuela Madrileña de Salud

En la sección de biblioteca, están disponibles los informes de las actividades "Construyendo la propuesta de valor", así como otra documentación de interés sobre temas de salud y enfermedad.

Todos los recursos virtuales se pueden consultar en el catálogo descargable y disponible en la página web de la Escuela Madrileña de Salud:

https://www.comunidad.madrid/sites/default/files/doc/sanidad/chas/catalogo_agosto_2021.pdf

Fotografía 30: catálogo de recursos virtuales de la plataforma de aprendizaje. Fuente: Escuela Madrileña de Salud

La plataforma digital de aprendizaje de la Escuela Madrileña de Salud es administrada por la empresa Anova *Consulting*, siendo su responsable Soledad García Navas. Como tecnología de la Comunidad de Madrid, corresponde su gestión a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (Madrid Digital). Las personas de Madrid Digital que gestionan este desarrollo son:

- Concepción García Diéguez. Directora de Madrid Digital
- Teresa Velasco Rodríguez. Jefa de Área de Gestión del Campus Virtual. Dirección de Aprendizaje Digital y Gestión del Campus Virtual
- Susana Palomo Pérez. Aprendizaje Digital y Gestión del Campus Virtual (hasta septiembre 2021)

Fotografía 31: sesión de grabación de recursos multimedia para la plataforma digital. Fuente: Escuela Madrileña de Salud

4.5. Actividades realizadas en los procesos

En 2021, destacamos de los procesos estratégicos lo siguiente:

- Se recoge la voz del ciudadano a través de las encuestas de satisfacción, las reuniones con las asociaciones de pacientes, los correos electrónicos y llamadas telefónicas. La actividad clave para recoger la voz del ciudadano es la iniciativa “Construyendo la propuesta de valor”.

- Se recoge la voz de los profesionales a través del estudio de opinión de la escuela realizado durante los meses de marzo y abril.
- Se continúa fortaleciendo la red de alianzas con los grupos de interés mediante el contacto y la comunicación en reuniones de trabajo y en el co-diseño y co-organización de actividades.
- La escuela planifica sus actividades con carácter anual, disponiendo de un documento de planificación/programación.
- Se ha seguido consolidando y ampliando la red de colaboradores expertos.
- Se ha avanzado en el desarrollo del sistema de gestión de la escuela, estabilizando los procesos y escribiendo los procedimientos de trabajo, los cuales se van ampliando de forma progresiva.
- Está estabilizada y establecida la evaluación de las actividades. En 2021 se ha realizado una mejora en las encuestas de satisfacción, haciéndolas más fáciles de cumplimentar. Se ha instalado una forma sencilla de evaluación de los vídeos mediante “emoticonos”.
- Se han realizado cambios en la imagen y cartelería de la escuela, debido al cambio de estructura en la Consejería de Sanidad.
- Se favorece la innovación en la escuela mediante las mejoras en la plataforma digital de aprendizaje y el desarrollo de los programas como el “Campus para persona que cuidan”
- Se ha realizado una evaluación semestral en el grupo de coordinación de la escuela. Cada actividad es evaluada.
- Se han diseñado, elaborado y publicado materiales educativos multimedia para la plataforma virtual de aprendizaje.

Destacamos de los procesos clave lo siguiente:

- Se ha continuado con la ejecución de acciones para mejorar el nivel de alfabetización en salud de la población de la Comunidad de Madrid.
- Se ha mejorado el diseño de las actividades.
- Se ha ampliado el número de destinatarios que reciben el boletín de la escuela.
- Se están implementando las acciones del plan de difusión.
- Se han abierto nuevas vías para reclutar a los participantes.
- Se incrementan de forma continua las listas de distribución de las actividades, con la creación de listas de distribución específicas de actividades
- Se han introducido mejoras en la evaluación de las actividades.
- Ha aumentado de forma mantenida la edición y publicación de actividades *online* en la plataforma virtual.
- Participamos, junto a la Red de Escuelas de Salud para la Ciudadanía, en el desarrollo de la medición y evaluación de las intervenciones.

Respecto a los procesos de soporte:

- Se sigue mejorando de manera continua la gestión de usuarios, la presentación de los profesores y el posicionamiento SEO en la plataforma virtual.
- Se ha adquirido de material inventariable de apoyo a las actividades educativas.
- Se gestiona la comunicación externa e interna desde el correo electrónico y teléfonos de la escuela. Se comunican y difunden las actividades a través del boletín (desde 2018 con posibilidad de suscripción electrónica) y a través de la plataforma digital de la escuela.
- Se ha mejorado el sistema de codificación y catalogación de los materiales multimedia y cursos *online*.
- Se han mejorado las bases de datos de registro de los recursos con mayor versatilidad y explotación.
- Se ha creado un catálogo de recursos virtuales.
- Se generan de forma automática los diplomas acreditativos de los cursos virtuales para todos los alumnos matriculados que completan la formación y la evaluación pre y post-test.

LA ESCUELA MADRILEÑA DE SALUD

concede este diploma a

Escuela Madrileña de Salud Madrid

con DNI 00000005M

como reconocimiento a su participación en el curso

"Curso de acompañamiento a las familias de pacientes ingresados en la UCI",

finalizado el día 15 de febrero de 2022.

ESCUELA MADRILEÑA DE SALUD

CONSEJERÍA DE SANIDAD. COMUNIDAD DE MADRID

LA ESCUELA MADRILEÑA DE SALUD

Curso Curso de acompañamiento a las familias de pacientes ingresados en la UCI

- Tema 1. Ingreso en UCI: quién, por qué y para qué
- Tema 2. Aunque no me veas yo te veo. Monitorización del paciente crítico
- Tema 3. Aseo y movilización del paciente crítico
- Tema 4. Catéteres y drenajes
- Tema 5. Cuidados nutricionales en el paciente crítico
- Tema 6. Soporte respiratorio. Ayúdame a respirar
- Tema 7. Disfagia y tratamiento
- Tema 8. Recomendaciones para una alimentación oral segura
- Tema 9. Rehabilitación en la UCI. Puedo ayudar a mi familiar
- Tema 10. Atención a la salud mental de la persona ingresada en UCI
- Tema 11. Atención al estado de ánimo de la familia

Duración del curso: 10 horas

Fotografía 32: modelo de diploma obtenido por curso virtual realizado en la plataforma. Fuente: elaboración propia

En octubre de 2021 se llevó a cabo la implementación del sistema de insignias en la plataforma virtual de la Escuela Madrileña de Salud. Las insignias o premios pretenden motivar a la ciudadanía a que complete un itinerario formativo. Es un sistema de recompensa y reconocimiento del aprendizaje. Se establecieron las siguientes insignias:

Ilustración 17: implementación del sistema de reconocimientos/insignias en la plataforma. Fuente: elaboración propia

4.6. Reuniones

Para el desarrollo de las actividades de la Escuela Madrileña de Salud ha sido necesaria la celebración de 406 reuniones de trabajo de coordinación con las alianzas; también, para seguir el desarrollo de la actividad, conocer las expectativas y demandas de nuestros grupos de interés y realizar los procedimientos de gestión de las actividades educativas. La mayoría de estas reuniones han sido realizadas mediante vídeo-conferencia. El mes con mayor número de reuniones ha sido septiembre y el de menor número, julio (gráfico 13).

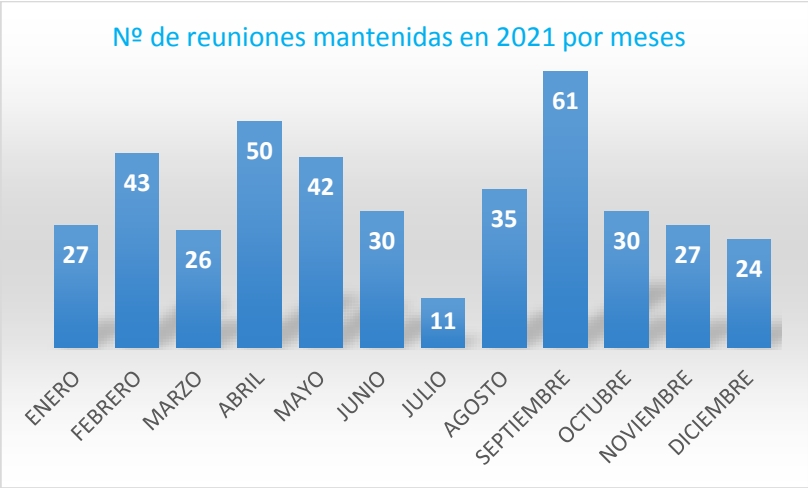
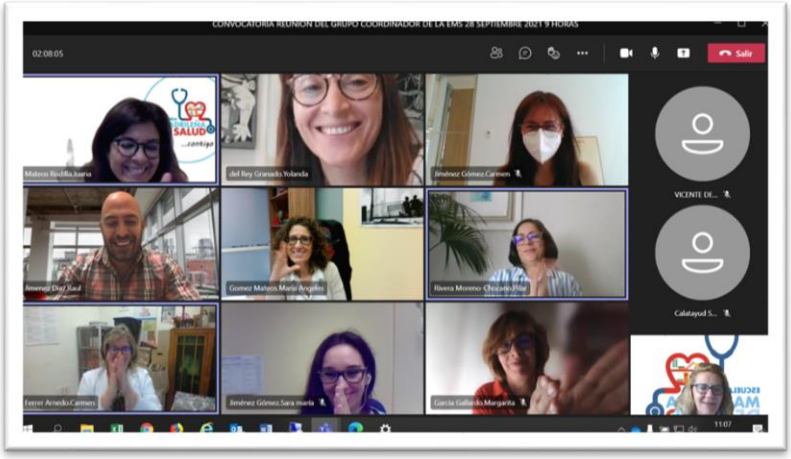


Gráfico 13: reuniones mantenidas. Fuente: Escuela Madrileña de Salud



Fotografía 33: reunión virtual del equipo de coordinación de la escuela. Fuente: Escuela Madrileña de Salud

4.7. Diseñar e implantar la experiencia global

La escuela se compromete con la mejora continua de la calidad. Es un valor cuidar el detalle y la atención de los profesores y de los asistentes a las actividades. Para la realización de las aulas virtuales en directo, es necesario realizar una prueba de conectividad con los profesores y la empresa que gestiona la plataforma (Anova Consulting) con el objetivo de que la ejecución de las mismas se realice con los adecuados medios materiales y tecnológicos; además, se tiene especial atención a la acogida y presentación de los profesores, habiendo podido contar en varias ocasiones con la presencia del Director/Directora General de Humanización y Atención al Paciente (Don Alberto Tomé González y Dña. Paula Gómez-Angulo Amorós) o con la Subdirectora General de Humanización, Bioética e Información y Atención al Paciente (Dña. Paloma Casado Durández o Dña. Isabel González del Vado).

En el deseo de seguir mejorando la experiencia educativa, la información recogida en las encuestas de satisfacción es incorporada en las siguientes actividades, con el objetivo de mejorar continuamente.

Además, durante esta anualidad se ha realizado un estudio de opinión para conocer cómo es la experiencia de usuario dentro de la plataforma virtual de aprendizaje de las personas que han sido docentes o referentes de la escuela madrileña en sus centros sanitarios. En esta ocasión, no pudo realizarse este estudio sobre otro tipo de usuarios, quedando pendiente de su realización.

4.7.1 Estudio de opinión sobre la plataforma virtual de aprendizaje

Dentro de los compromisos de la escuela se encuentra conocer la opinión y grado de satisfacción de sus usuarios. Este proyecto se enmarca entre los objetivos de calidad de la escuela como punto de partida necesario, a través del cual se pretende lograr mantener una mejora continua de la calidad de la actividad de la Escuela Madrileña de Salud. El abordaje metodológico ha sido cuantitativo (cuestionarios) y cualitativo (grupos de discusión en formato virtual). Participaron 12 personas. En el apartado 6.2 se exponen sus resultados.

5. Gestionar los activos y recursos

5.1. Presupuesto ejecutado en 2021

La Escuela Madrileña de Salud ha ejecutado el siguiente presupuesto para el ejercicio 2021 destinado a las actividades de difusión, promoción y apoyo educativo de la misma:

CONCEPTO	GASTO EJECUTADO
EDICIÓN DE 30 VÍDEOS MULTIMEDIA	13.794
EDICIÓN DE 4 CURSOS VIRTUALES	12.916,75
CONTRATACIÓN DE EMPRESA PARA APOYO EN LA GESTIÓN DE LA PLATAFORMA	15.125
BANCO DE IMÁGENES, SONIDOS, VÍDEOS	453,64
TOTAL	42.289 euros

Tabla 12: ejecución presupuestaria 2021 de la escuela Madrileña de Salud. Fuente: Escuela Madrileña de Salud

5.2. Gestión de equipos, edificios, materiales y recursos

Actualmente, la Escuela Madrileña de salud tiene como sede la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid (C/Aduana 29, 28013- Madrid) en donde puede disponer de aulas y el soporte de los equipos, instalaciones y recursos informáticos necesarios para impartir las clases y que son facilitados por la propia Consejería de Sanidad. Asimismo, también existe la posibilidad de realizar actividades en los centros sanitarios del Servicio Madrileño de salud, gestionándose en estos casos la reserva de aulas según la gestión habitual de cada centro. No obstante, las actividades presenciales están suspendidas por la pandemia.

5.3. Impulsar la innovación y aprovechar la tecnología

El ecosistema digital de aprendizaje de la escuela está basado en *software* de código abierto (*opensource*) “Moodle” (versión Moodle 3.9.4) y “BigBlueButton” para la retransmisión de aulas virtuales.

- Da cobertura a todos los distintos tipos de aprendizaje formal e informal.
- La interfaz es amigable, con criterios de navegación estándares que cumplen con prácticas que faciliten la usabilidad y el acceso ágil a las distintas funcionalidades.
- Los usuarios pueden configurar y personalizar el ecosistema, mediante la selección de los temas, cursos, recursos, etc. que sean de su interés.

- El ecosistema permite las acciones colaborativas como la gestión del conocimiento, chats con posibilidades de compartir ficheros, foros, consultas, votaciones, y la compartición de información entre los alumnos participantes, profesores y tutores.
- Dispone de funcionalidades para los tutores y profesores: listas de alumnos convocados e inscritos, acceso a expediente integrado del alumno, control del número y tiempos de acceso, el avance, de estudio, resultados de exámenes y actividades. Asimismo, cuenta con cuestionarios de satisfacción de los alumnos, con agenda personal y gestión de avisos.
- Seguimiento del alumno: el alumno podrá solicitar en todo momento la oferta de aprendizaje, agenda personal, el acceso a su expediente formativo, su progreso, marcas de estudio, buzón de entrega de tareas, emisión de certificados de asistencia y aprovechamiento. Permite la emisión de encuestas para la detección de necesidades, o cualquier otro objetivo.
- El ecosistema dispone de un motor de búsqueda que podrá encontrar por tipo palabras, de recursos y temas.
- Comunicación por *e-mail*: para comunicar sugerencias, preguntas e incidencias
- El ecosistema, basado en el código abierto Moodle, dispone de una metodología sencilla para la inscripción y el seguimiento de alumnos que permite el control pleno sobre dicha inscripción, la demanda que hay de los cursos, listas de espera, la participación de los alumnos, y las evaluaciones hechas sobre el curso entre otros aspectos.
- Es compatible con los principales sistemas operativos de ordenadores personales, tabletas y dispositivos móviles del mercado: Microsoft Windows, Chrome, MacOS, Linux, IOS, Android, etc.
- Es funcional desde cualquier navegador en el mercado de uso común, como Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Internet Explorer y Edge, Opera, Safari, etc. No es necesario instalar ningún *plug-in* adicional.
- Es compatible con los formatos de multimedia más extendidos, como por ejemplo el MPEG, AVI, MOV, WMV, FLV, Flash, JPEG, GIF, BMP, PNG, PDF, así como con los programas ofimáticos más extendidos, por ejemplo: Microsoft Word, Excel y Powerpoint.
- Es compatible en toda su funcionalidad con estándares comúnmente utilizados en plataformas LMS como por ejemplo SCORM 1.2/2004 3rd Edition, TIN-CAN, etc.
- El ecosistema cumple con la filosofía de diseño RWD (Responsive Web Design), con lo que se adapta íntegramente en todo tipo de dispositivos como puedan ser ordenadores personales, tabletas, teléfonos inteligentes, etc.
- Cumple con los criterios de accesibilidad contenidos en el estándar WCAG 2.1, con al menos un nivel de conformidad AA, así como con los sistemas de validación ADA 508, W3C WAI, Bobby, TAW.
- Características del servicio de alojamiento del ecosistema: dar cobertura a 150.000 usuarios con una posible concurrencia mínima de 5.000 usuarios. Se asegura un acceso total al ecosistema (24 horas los 7 días a la semana).

En febrero de 2021 se llevó a cabo una migración del ecosistema a una versión más actualizada de Moodle (versión 3.9.4)

El uso de las tecnologías de la información y comunicación está muy presente en el desarrollo de actividades de la escuela, especialmente de las virtuales, realizándose las actualizaciones y mejoras

oportunas de forma permanente como parte del compromiso de la Escuela por ofrecer un servicio de calidad. Se utilizan software de herramientas de autor de edición de vídeos, imágenes, sonidos y textos.

5.4. Aprovechar los datos, la información y el conocimiento

Tanto los datos y la información extraída de la plataforma digital de aprendizaje como desde MATOMO (https://matomo.org/), proporcionan a la escuela unas fuente importante para el análisis de la misma y su conversión en conocimiento, aprendizaje y mejora.

Se dispone un cuadro de mando mensual con los indicadores clave más relevantes de la información del mes como de la información acumulada. En 2021 se ha revisado el cuadro de mando y los contenidos de los informes de evaluación.

Se elabora un informe de evaluación con las métricas y opinión de los participantes de las aulas virtuales, que es enviado a cada profesor.

6. Añadir valor: nuestros resultados

6.1. Percepción de los ciudadanos

6.1.1. Percepción de los ciudadanos respecto a las actividades virtuales

A continuación, se presentan los resultados de la satisfacción de los ciudadanos respecto a los cursos, aulas virtuales y vídeos. Los datos de satisfacción correspondientes a los cursos son acumulados, desde la publicación de cada curso.

La realización de la encuesta de satisfacción en los cursos virtuales es de obligado cumplimiento para que el alumno pueda descargarse el diploma. Sin embargo, cabe que un alumno decida no realizarla si no desea hacer la descarga del diploma. Respecto a las aulas virtuales, se invita a los asistentes a que cumplimenten la encuesta de opinión al finalizar el aula. Los datos de cumplimiento son bajos, ya que solo el 17% de los asistentes realizan la encuesta de satisfacción de las aulas virtuales (de las 920 personas que asistieron a aulas virtuales en directo, 163 cumplimentaron la encuesta de satisfacción).

En 2021 se ha implantado un sistema sencillo para recabar la opinión de los alumnos sobre los vídeos disponibles en la plataforma, mediante la respuesta a dos preguntas: ¿Le ha gustado el vídeo?, ¿lo recomendaría a otras personas?

Uno de los indicadores clave de la medición de la satisfacción de la ciudadanía es el grado de recomendación del recurso, medido en porcentaje de personas que sí recomendarían la actividad. En la siguiente tabla se presentan los resultados obtenidos en los cursos virtuales. Cumplimentaron la encuesta de satisfacción de los cursos 2261 personas. Se observa un alto porcentaje de recomendación, con un promedio del 98%.

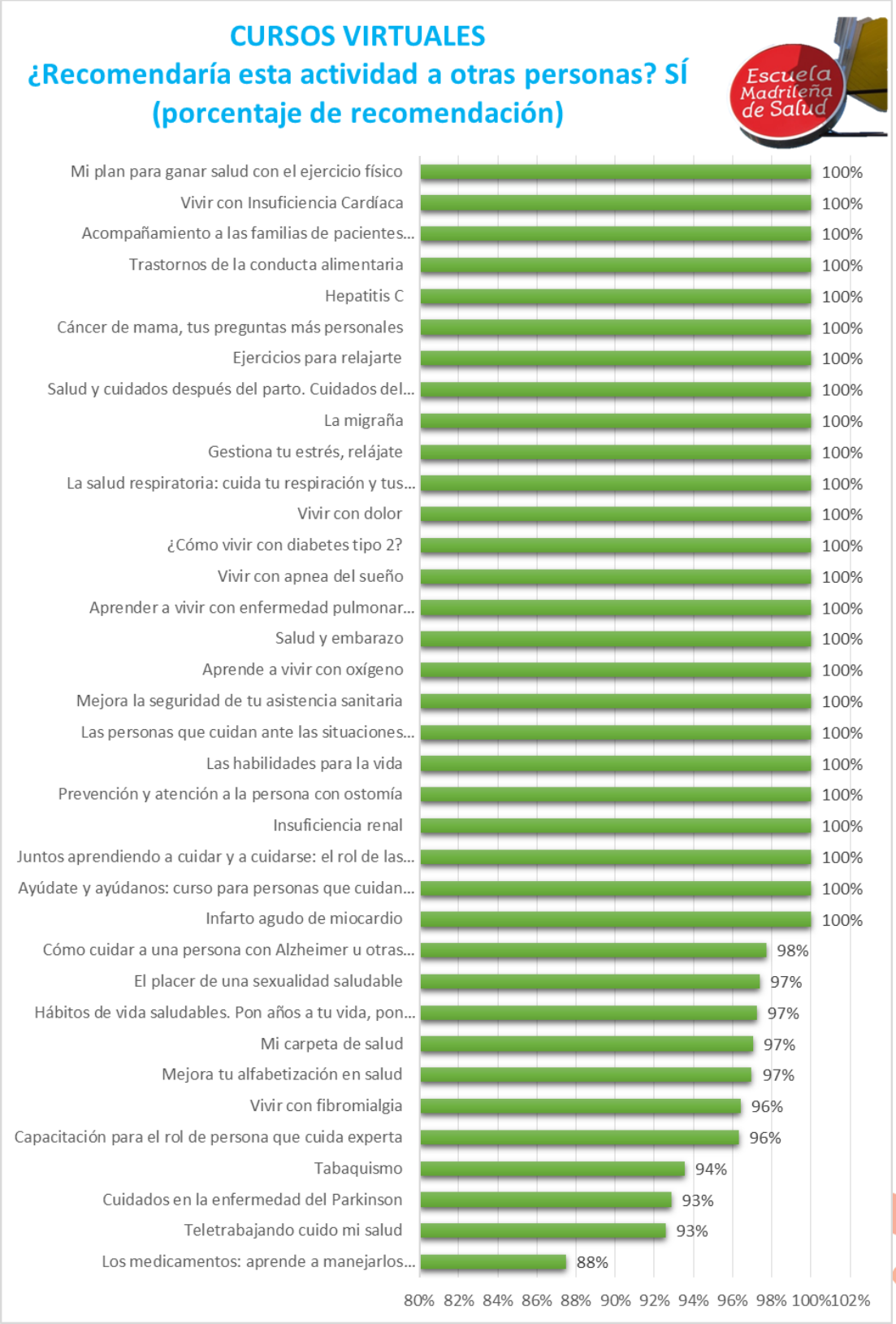


Gráfico 14: porcentaje de recomendación de los cursos virtuales. N=2261. Fuente: Plataforma virtual de aprendizaje. Extraído por Anova Consulting

En las aulas virtuales celebradas en el año 2021 el porcentaje de recomendación ha sido del 100%.

La puntuación media de la satisfacción o calificación global de los cursos virtuales es de 8,77 en una escala de 1 a 10, siendo 10 la máxima satisfacción. El curso con mejor puntuación es "Vivir con Insuficiencia Cardíaca y el de más baja calificación es "Prevención y atención a personas con ostomías".

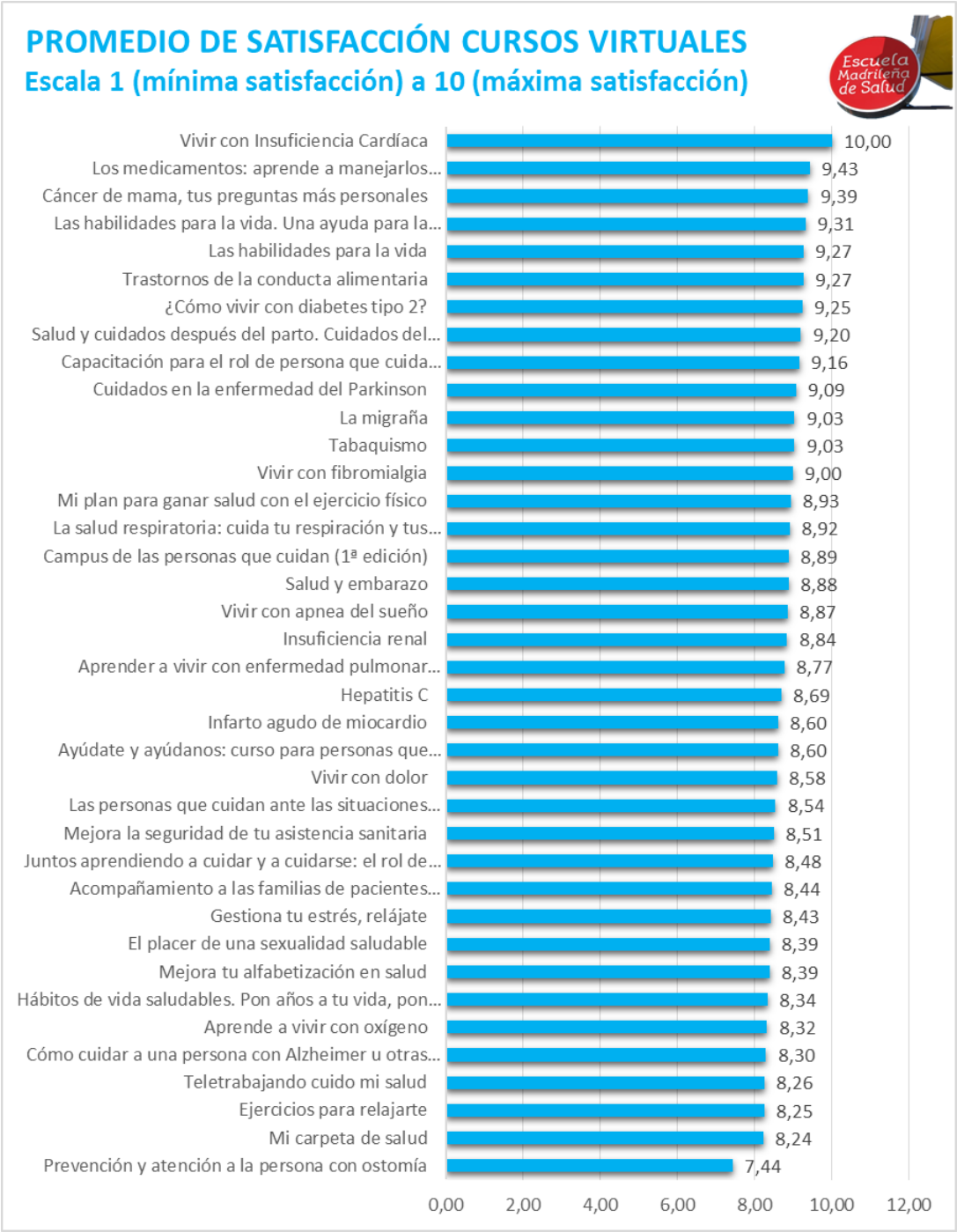


Gráfico 9: calificación global de los cursos. N=2261. Fuente: Plataforma virtual de aprendizaje. Extraído por Anova Consulting

Los resultados del promedio de la satisfacción global con las aulas virtuales realizadas en 2021 se presentan en la siguiente tabla. El aula virtual mejor valorada fue “Cuidados emocionales durante el embarazo” y el aula con menor puntuación fue “Hipertensión pulmonar”. En tres aulas virtuales, ningún asistente cumplimentó la encuesta de satisfacción.

Gráfico 10: calificación global de las aulas virtuales. N=163. Fuente: Plataforma virtual de aprendizaje. Extraído por Anova Consulting

Analizando el aprovechamiento de los cursos (percepción de haber aprendido cosas nuevas), se observa un promedio de 8,80 en una escala de 1 a 10, siendo 10 el máximo aprovechamiento. Los cursos mejor valorados en esta variable son “Vivir con Insuficiencia Cardíaca” y “Trastornos de la conducta alimentaria”. El curso con la puntuación más baja fue “Prevención y atención a personas con ostomías”.

Gráfico 11: índice de aprovechamiento de los cursos. N=2261. Fuente: Plataforma virtual de aprendizaje. Extraído por Anova Consulting

Aprovechando la encuesta de satisfacción con la actividad concreta, se recaba la opinión de la ciudadanía respecto a la plataforma virtual. Se les pregunta por si les resulta una herramienta de ayuda

y por su facilidad de uso. Se miden las respuestas en una escala Likert, siendo 1 la respuesta más baja y 5 la calificación más alta. La ciudadanía que ha participado en actividades virtuales (cursos y aulas virtuales) otorga una puntuación de 4,42 a la primera pregunta y 4,33 a la facilidad de uso.

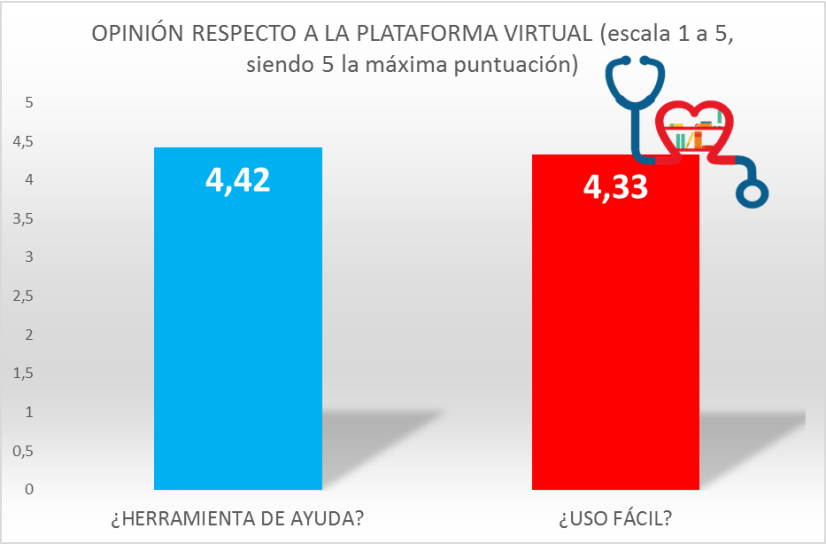


Gráfico 13: opinión respecto a la plataforma virtual. N=942. Fuente: Plataforma virtual de aprendizaje. Extraído por Anova Consulting

Desde abril de 2021, la ciudadanía tiene la opción de poder calificar los vídeos con 3 emoticonos "Me gusta, neutral, no me gusta" y seleccionar si recomendaría o no el vídeo a otras personas.

Del total de vídeos en plataforma, se ha recogido respuestas de satisfacción de los usuarios en 108 vídeos, 78 vídeos no tienen calificación. Se han obtenido un total de 204 calificaciones, siendo 193 "me gusta", 10 "neutro" y solo 1 "no me gusta", que corresponde con el vídeo de lavado de manos con solución hidroalcohólica.

Gráfico 14: opinión de los usuarios respecto a los vídeos "Me gusta, neutral y no me gusta". N=204 respuestas. Fuente: Plataforma virtual de aprendizaje. Extraído por Anova Consulting

Los datos de satisfacción de los vídeos que han sido votados se presentan en la siguiente tabla:

Nombre del vídeo	Me gusta	Neutral	No me gusta	Total votos
Cuidar en casa a los niños más frágiles	1	0	0	1
Tu hijo tiene el ojo rojo, ¿qué hacer?	1	0	0	1
Tengo un orzuelo, ¿qué hago?	2	0	0	2
Exámenes de salud en el bebé al nacimiento	1	0	0	1
¿Cuánta actividad física deben realizar los niños de educación infantil?	1	0	0	1
El triángulo del bienestar	1	0	0	1
Radioterapia	1	0	0	1
Cómo cepillarse los dientes	1	0	0	1
Información sobre cómo actuar frente a atragantamientos, cortes y quemaduras	2	0	0	2
Summa 112 recomienda llevar siempre un botiquín antes de viajar	1	0	0	1
Una llamada eficaz al 112	1	0	0	1
SUMMA 112 te enseña a hacer una reanimación cardiopulmonar básica (RCP)	4	0	0	4
Cuídate para poder cuidar	0	3	0	3
Atención en situación de últimos días	3	0	0	3
Lavado de manos con solución hidroalcohólica	6	0	1	7
¿Cuándo debo lavarme las manos?	1	0	0	1
Cuidado de los profesionales ante el covid-19	2	0	0	2
Pacientes en red	1	0	0	1
Ejercicios para realizar en casa-rigidez lumbar	3	0	0	3
Ejercicios para realizar en casa - teletrabajo	1	0	0	1
Recomendaciones esenciales de prevención del COVID-19	18	0	0	18
Lactancia materna	4	0	0	4
Recomendaciones para acudir al hospital relacionadas con el COVID-19	6	0	0	6
Conductas de salud con respecto al consumo de alimentos	3	0	0	3
La fibrilación auricular. ¿Qué es?, ¿por qué se produce? y ¿cuál es su importancia?	2	0	0	2
3 de diciembre. Derecho de las personas con discapacidad	2	0	0	2
Ejercicios para mejorar la movilidad, flexibilidad y fuerza de sus manos.	2	0	0	2
¿Cómo actuar ante una crisis epiléptica?	1	0	0	1
Consejos para una actividad física saludable	1	0	0	1
¿Qué es la epilepsia?	1	0	0	1
El estigma en la enfermedad mental. Vídeo formativo de la escuela de salud	2	0	0	2
¡El suicidio se puede prevenir! Vídeo formativo de la escuela de salud.	2	0	0	2

Nombre del vídeo	Me gusta	Neutral	No me gusta	Total votos
Una traqueotomía en la UCI… ¿qué implica?	2	0	0	2
Ha salido de la UCI y casi no puede moverse, ¿es normal? Vídeo formativo de la escuela de salud	1	0	0	1
La salud está en tus manos. Manos limpias	2	0	0	2
Salud psicológica y COVID. Vídeo de la escuela de salud	1	0	0	1
Cómo saber si un alimento contiene un alérgeno	1	0	0	1
10 Pasos para afrontar mi enfermedad crónica	2	0	0	2
Cirugía de la obesidad	3	0	0	3
La importancia de leer el prospecto de los medicamentos	1	0	0	1
Asma	3	0	0	3
En la piscina disfruta con seguridad	0	1	0	1
La tos en los niños	1	0	0	1
Segunda opinión sanitaria	1	0	0	1
Lo que puedes hacer por tu seguridad cuando recibes atención sanitaria	1	1	0	2
Los vómitos y diarrea en los niños	1	0	0	1
No es un juego	1	0	0	1
¿En qué consiste el tratamiento con ECMO?	4	1	0	5
¿Por qué es importante conocer y diagnosticar la hepatitis C?	1	0	0	1
¿Por qué me tengo que preocupar de tener grasas en el hígado?	1	0	0	1
¿Qué cuidados se realizan en una unidad de cuidados intensivos?	1	0	0	1
Cuida tu espalda	1	0	0	1
¿Qué es la incapacidad laboral y la incapacidad civil?	3	0	0	3
¿Qué es una unidad de cuidados intensivos o una UCI?	2	0	0	2
Recomendaciones para vencer el insomnio	3	1	0	4
Riesgos del abandono del tratamiento psiquiátrico	1	0	0	1
Telemedicina. La nueva forma de humanizar.	2	0	0	2
Tengo hemorroides y me van a hacer una anuscopia ¿qué significa?	1	0	0	1
¿Qué es la cirugía laparoscópica?	2	0	0	2
¿Qué es la discapacidad?	1	0	0	1
10 consejos para cuidar la salud de su aparato digestivo	3	0	0	3
¿Cómo protegerse del coronavirus? Seguridad y salud frente al COVID-19	1	2	0	3
Bienvenida al campus de personas que cuidan	8	0	0	8
A mi hijo le duele la cabeza. ¿Qué síntomas me deben preocupar?	1	0	0	1
Cómo mantener una espalda sana. Un tiempo para ti: cuídate si cuidas	1	0	0	1
Conoce la ELA (Esclerosis Lateral Amiotrófica). Causas, síntomas, diagnóstico y tratamiento de la ELA	1	0	0	1

Nombre del vídeo	Me gusta	Neutral	No me gusta	Total votos
Donación voluntaria de médula ósea	4	0	0	4
La obesidad y sus consecuencias	1	0	0	1
Lo que tenemos que saber sobre el dolor agudo	0	1	0	1
Qué son las vacunas y por qué es importante vacunarse	1	0	0	1
Consentimiento informado: no perdamos los papeles	1	0	0	1
Las instrucciones previas: ¿a quién y para qué?	1	0	0	1
Los varones de más de cincuenta años nos cuidamos	1	0	0	1
Prevención de la osteoporosis a través de la alimentación	1	0	0	1
Factores de riesgo cardiovascular	1	0	0	1
Prevención cardiovascular: la diabetes como factor de riesgo	1	0	0	1
Terapias avanzadas en hematología: la inmunoterapia en oncohematología	1	0	0	1
Vídeo formativo: Las habilidades para la vida""	1	0	0	1
Cómo prevenir las caídas	2	0	0	2
Una vejez joven	1	0	0	1
Qué hacer en caso de una urgencia médica	1	0	0	1
Cuidados paliativos. Aspectos prácticos	1	0	0	1
Material multimedia para el cuidado del paciente ostomizado	1	0	0	1
Material multimedia de educación para la salud en relación al manejo de la vía subcutánea a través del catéter	1	0	0	1
Material multimedia para el cuidado del catéter venoso central con reservorio subcutáneo (Porth a Cath)	1	0	0	1
Material multimedia de cuidados del paciente portador de una sonda de gastrostomía	1	0	0	1
Material multimedia para obtener información sobre las donaciones de órganos	2	0	0	2
Moscas volantes. Educación para la salud	1	0	0	1
Enfermedad de ojo seco. Educación para la salud	1	0	0	1
Resonancia magnética (RM). Anatomía y funcionamiento	1	0	0	1
Mamografía. Mejor cogerlo a tiempo	1	0	0	1
¿Qué es la ansiedad?	2	0	0	2
Aspectos psicológicos que modulan el dolor crónico	1	0	0	1
Me han diagnosticado insuficiencia cardiaca, ¿qué significa? Vivir con insuficiencia cardiaca	1	0	0	1
Dificultades de lectoescritura. ¿De dónde vienen y a dónde van?	3	0	0	3
Mi hijo no mastica	2	0	0	2
Un regalo de la vida. Lactancia materna	1	0	0	1
Virus del papiloma humano	1	0	0	1
Cómo preparar la visita médica	2	0	0	2
¿Qué es la autoexploración mamaria?	1	0	0	1

Nombre del vídeo	Me gusta	Neutral	No me gusta	Total votos
Menopausia	2	0	0	2
¿Qué es la incontinencia? Recomendaciones y posibles tratamientos	1	0	0	1
Qué hacer para frenar la artrosis	1	0	0	1
Donación y trasplantes. Tipos de trasplantes	3	0	0	3
Paliativos: los cuidados que ensanchan la vida	3	0	0	3
Planificación de cuidados	1	0	0	1
¿Qué ocurre cuando perdemos a un ser querido?	1	0	0	1
Qué le ofrecen los trabajadores sociales en atención primaria	1	0	0	1
	193	**10**	**1**	**204**

Tabla 15: opinión de los usuarios respecto a los vídeos "Me gusta, neutral y no me gusta". N=204 respuestas. Fuente: Plataforma virtual de aprendizaje. Extraído por Anova Consulting

Respecto a la recomendación del vídeo, 113 vídeos tienen recomendación y 83 no alojan respuestas. De los 297 votos en esta pregunta, 289 sí recomendaría el vídeo (97,30%) y 8 no recomendaría el vídeo (2,70%).

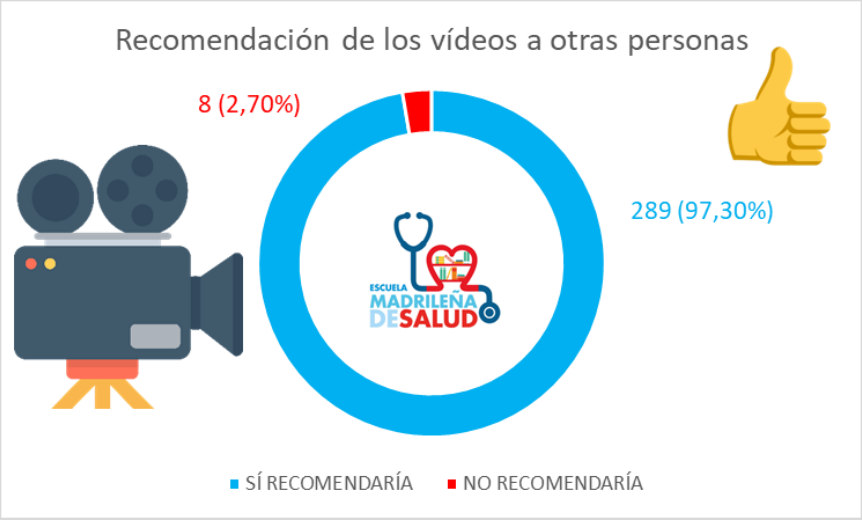


Gráfico 16: opinión de los usuarios respecto a los vídeos "Sí lo recomendaría, no lo recomendaría". N=297 respuestas. Fuente: Plataforma virtual de aprendizaje. Extraído por Anova Consulting

Los datos de recomendación de los vídeos que han sido votados se presentan en la siguiente tabla:

Nombre vídeo	Recomendaría	No recomendaría	Total personas que valoran la recomendación
Cuidar en casa a los niños más frágiles	1	0	1
Me han dicho que tengo cáncer. Ahora ¿qué hago?	2	1	3
Tu hijo tiene el ojo rojo, ¿qué hacer?	1	0	1
Tengo un orzuelo, ¿qué hago?	3	0	3
Exámenes de salud en el bebé al nacimiento	2	0	2
Impacto de la alopecia en el plano emocional durante el proceso oncológico	1	0	1
¿Cuánta actividad física deben realizar los niños de educación infantil?	1	0	1
Radioterapia	2	0	2
Cómo cepillarse los dientes	2	0	2
Información sobre cómo actuar frente a atragantamientos, cortes y quemaduras	2	0	2
Summa 112 recomienda llevar siempre un botiquín antes de viajar	1	0	1
Una llamada eficaz al 112	3	0	3
SUMMA 112 te enseña a hacer una reanimación cardiopulmonar básica (RCP)	6	0	6
Cómo afrontar un problema de salud	1	0	1
Cuídate para poder cuidar	4	0	4
Atención en situación de últimos días	10	0	10
Lavado de manos con solución hidroalcohólica	8	3	11
¿Cuándo debo lavarme las manos?	6	0	6
Cuidado de los profesionales ante el covid-19	3	0	3
Correcto uso de las mascarillas	2	0	2
Pacientes en red	1	0	1
Ejercicios para realizar en casa-rigidez lumbar	3	0	3
Ejercicios para realizar en casa - ejercicios tras el ingreso	1	0	1
Ejercicios para realizar en casa - teletrabajo	1	0	1
Ejercicios para realizar en casa - descartar fracturas	1	0	1
Recomendaciones esenciales de prevención del covid-19	5	0	5

Nombre vídeo	Recomendaría	No recomendaría	Total personas que valoran la recomendación
Lactancia materna	2	1	3
Recomendaciones para acudir al hospital relacionadas con el COVID-19	2	0	2
Conductas de salud con respecto al consumo de alimentos	2	0	2
La fibrilación auricular. ¿Qué es?, ¿por qué se produce? y ¿cuál es su importancia?	3	0	3
3 de diciembre. Derecho de las personas con discapacidad	3	0	3
Usted mismo puede inyectarse el metotrexato en el domicilio	1	0	1
Ejercicios para mejorar la movilidad, flexibilidad y fuerza de sus manos.	3	0	3
¿Cómo actuar ante una crisis epiléptica?	2	0	2
¿Qué es la epilepsia?	1	0	1
¿Cuándo es necesario realizar la diálisis en la UCI?	1	0	1
¡El suicidio se puede prevenir!	3	0	3
Me van a intubar y conectarme a un respirador ¿y ahora qué?	2	0	2
Una traqueotomía en la UCI… ¿qué implica?	5	0	5
Para una convivencia familiar inteligente	2	0	2
La salud está en tus manos. Manos limpias	1	0	1
Que la publicidad no le engañe	1	1	2
Cómo saber si un alimento contiene un alérgeno	1	0	1
¿Qué es la broncoscopia?	1	0	1
10 Pasos para afrontar mi enfermedad crónica	3	1	4
Cirugía de la obesidad	6	0	6
Disfruta de las setas con seguridad	1	0	1
Asma	1	0	1
La tos en los niños	1	0	1
Los vómitos y diarrea en los niños	1	0	1
¿En qué consiste el tratamiento con ECMO?	11	0	11

Nombre vídeo	Recomendaría	No recomendaría	Total personas que valoran la recomendación
¿Por qué me tengo que preocupar de tener grasas en el hígado?	1	0	1
Procedimientos urológicos endoscópicos	1	0	1
¿Qué cuidados se realizan en una unidad de cuidados intensivos?	2	0	2
Cuida tu espalda	1	0	1
¿Qué es la colonoscopia?	1	0	1
¿Qué es la incapacidad laboral y la incapacidad civil?	6	0	6
¿Qué es una unidad de cuidados intensivos o una UCI?	3	0	3
Recomendaciones para vencer el insomnio	6	0	6
Enfermedades pulmonares: prueba diagnóstica, inhaladores, fisioterapia respiratoria y ejercicios	2	0	2
Riesgos del abandono del tratamiento psiquiátrico	2	0	2
Tatuajes y piercing seguros	3	0	3
Telemedicina. La nueva forma de humanizar.	4	0	4
Tengo hemorroides y me van a hacer una anuscopia ¿qué significa?	3	0	3
¿Qué son las zoonosis?	3	0	3
¿Qué es la cirugía laparoscópica?	1	0	1
¿Qué es la discapacidad?	2	0	2
Favorecer una deglución segura en niños con daño cerebral	1	0	1
Procedimiento de preparación y colocación de un Port-a-Cath	2	0	2
Procedimiento de retirada de infusor Port-a-Cath en domicilio	1	0	1
10 consejos para cuidar la salud de su aparato digestivo	10	0	10
¿Cómo protegerse del coronavirus? Seguridad y salud frente al COVID-19	7	0	7
¿Qué es un sarcoma?	4	0	4
Bienvenida al campus de personas que cuidan	11	0	11
Donación voluntaria de médula ósea	1	0	1

Nombre vídeo	Recomendaría	No recomendaría	Total personas que valoran la recomendación
El antigitanismo perjudica la salud. Vulnerabilidad social y salud en la comunidad gitana	2	0	2
La obesidad y sus consecuencias	1	0	1
Lo que tenemos que saber sobre el dolor agudo	2	0	2
Qué son las vacunas y por qué es importante vacunarse	1	0	1
Tengo obesidad, ¿qué puedo hacer?	2	0	2
Haz visible la epilepsia	1	0	1
Las instrucciones previas: ¿a quién y para qué?	1	0	1
Prevención cardiovascular: la dislipemia como factor de riesgo	1	0	1
Vídeo formativo: Las habilidades para la vida""	4	1	5
Cómo prevenir las caídas	3	0	3
Qué hacer en caso de una urgencia médica	1	0	1
Cuidados paliativos. Aspectos prácticos	2	0	2
Cuidados paliativos. Manejo de la vía subcutánea a través de catéteres	1	0	1
Material multimedia para el cuidado del paciente ostomizado	1	0	1
Material multimedia para obtener información sobre las donaciones de órganos	2	0	2
Cómo manejar el dolor	1	0	1
Moscas volantes. Educación para la salud	2	0	2
La ecografía: inocua y accesible	1	0	1
Resonancia magnética (RM). Anatomía y funcionamiento	1	0	1
Mamografía. Mejor cogerlo a tiempo	2	0	2
¿Qué es la ansiedad?	4	0	4
Aspectos psicológicos que modulan el dolor crónico	5	0	5
¿Alguna vez has tenido una crisis de ansiedad o ataque de pánico?	2	0	2
Hipertensión arterial	3	0	3
¿Cómo vivir sano y con síndrome de Down?	1	0	1

Nombre vídeo	Recomendaría	No recomendaría	Total personas que valoran la recomendación
Dificultades de lectoescritura. ¿De dónde vienen y a dónde van?	3	0	3
Mi hijo no mastica	3	0	3
Un regalo de la vida. Lactancia materna	3	0	3
Cómo preparar la visita médica	1	0	1
¿Qué es la autoexploración mamaria?	3	0	3
Menopausia	1	0	1
¿Qué es la incontinencia? Recomendaciones y posibles tratamientos	1	0	1
Qué hacer para frenar la artrosis	3	0	3
Donación y trasplantes. Tipos de trasplantes	6	0	6
Paliativos: los cuidados que ensanchan la vida	2	0	2
Planificación de cuidados	2	0	2
¿Qué ocurre cuando perdemos a un ser querido?	2	0	2
Qué le ofrecen los trabajadores sociales en atención primaria	1	0	1
	289	**8**	**297**

Tabla 16: opinión de los usuarios respecto a los vídeos "Lo recomendaría/no lo recomendaría". N=297 respuestas. Fuente: Plataforma virtual de aprendizaje. Extraído por Anova Consulting

En el año 2021, una de las actividades más destacada ha sido el campus de "Personas que cuidan". El promedio del índice global de satisfacción de los participantes en relación a las aulas virtuales del campus es de 9,19 en una escala de 1 a 10, siendo 10 la máxima puntuación. El grado de recomendación de las aulas virtuales es del 100%. Cumplimentaron la encuesta 139 participantes. Participaron en directo 110 personas y 124 en diferido, con un total de participación de 234. A continuación de muestran los resultados de satisfacción de cada aula virtual:

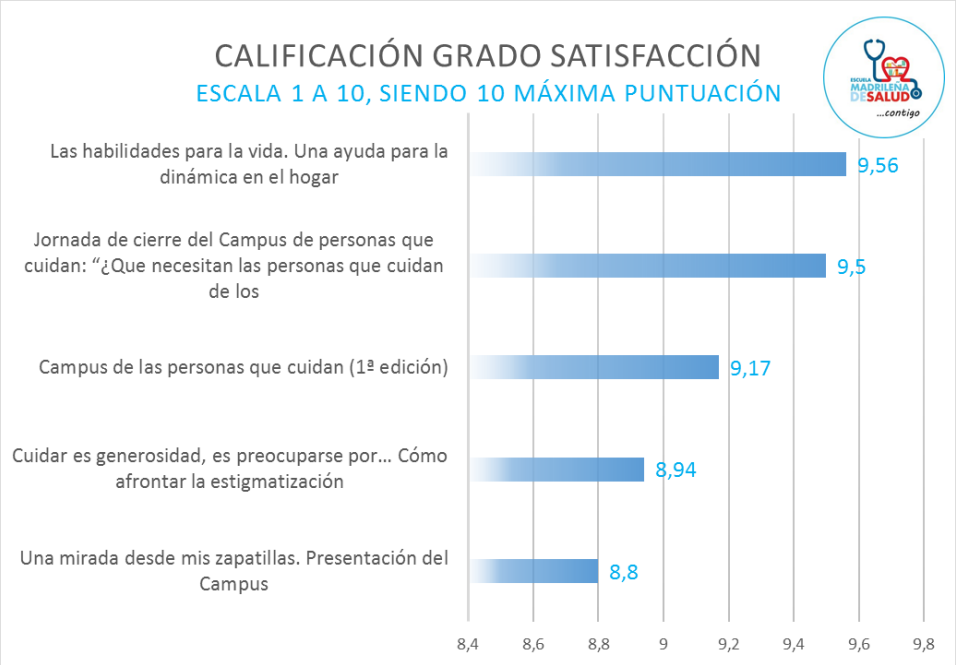


Gráfico 17: opinión de los usuarios respecto a las aulas virtuales del campus personas que cuidan (satisfacción global) N=139 respuestas. Fuente: Plataforma virtual de aprendizaje. Extraído por Anova Consulting

En relación al índice de aprovechamiento (he aprendido cosas nuevas), el promedio es de 9,04, en una escala de 1 a 10, siendo 10 la máxima puntuación. En el siguiente gráfico se exponen los resultados detallados por aula.

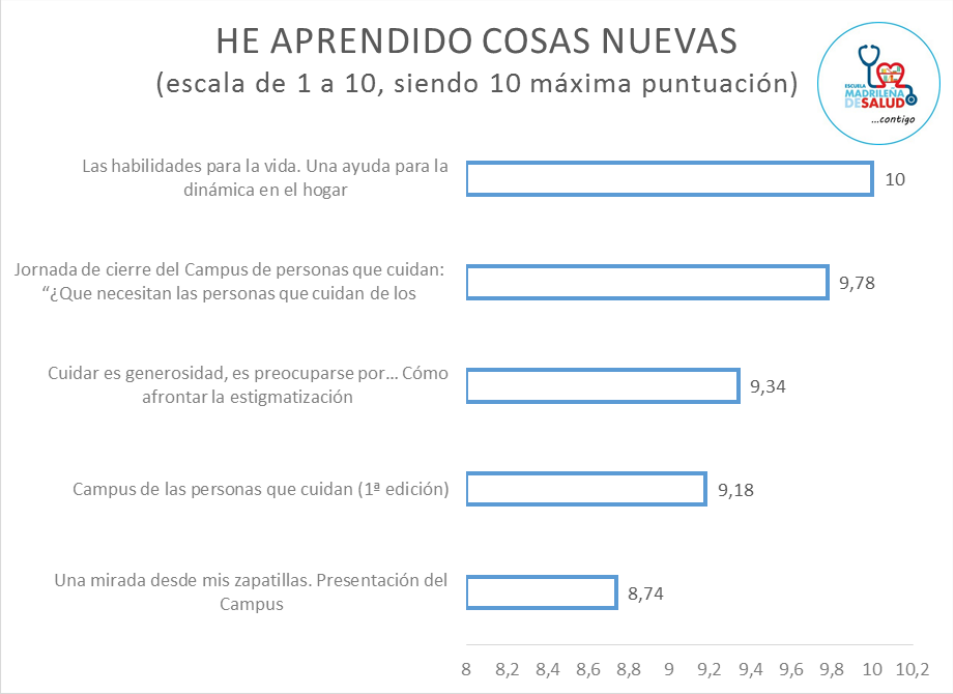


Gráfico 18: opinión de los usuarios respecto a las aulas virtuales del campus personas que cuidan (índice de aprovechamiento) N=139 respuestas. Fuente: Plataforma virtual de aprendizaje. Extraído por Anova Consulting

6.2. Percepción de los profesionales

Tal y como se comentó en el apartado 4.7.1., se realizó un estudio para conocer la opinión de los profesionales. Este proyecto se enmarca entre los objetivos de calidad de la escuela como punto de partida necesario, a través del cual se pretende lograr mantener una mejora continua de la calidad de la actividad de la Escuela Madrileña de Salud.

La población de estudio ha estado constituida por los usuarios de la plataforma virtual de aprendizaje, los docentes de la escuela de actividades presenciales o virtuales y los referentes de la escuela en los centros sanitarios de la Comunidad de Madrid a fecha de 15 de febrero del año 2021.

El proceso de selección de los participantes, para el caso de los usuarios de la plataforma, se realizó a través de la selección aleatoria de las direcciones de correo electrónico de las personas inscritas en la misma. Para el caso de los docentes y referentes, se les envió a todos los que teníamos en las bases de datos de la escuela.

Finalmente, la muestra de estudio la formaría aquellas personas que dieron su consentimiento a participar, tanto para la realización del cuestionario como para la realización de los grupos de discusión.

El abordaje metodológico ha sido cuantitativo y cualitativo (grupos de discusión en formato virtual mediante videoconferencia por *Teams*). El cuestionario fue realizado exclusivamente para este estudio y fue autocumplimentado por el participante de forma voluntaria en un formato *Microsoft_Forms.* Participaron 12 personas en el cuestionario y 13 en los grupos focales. El estudio fue liderado por Gema Vega González, con el apoyo de Carmen Calatayud Sánchez-Pantoja.

Los resultados del análisis cuantitativo muestran que la utilización de la plataforma es baja, pues, el 17% solo la utilizó 1 vez, el 50% menos de 6 veces en un año y el 33% restante de forma ocasional, menos de 1 vez al mes (entre 6 y 12 veces al año).

Con respecto a si han tenido problemas en el acceso a la plataforma, el 75% no los tuvieron, el 17% de forma ocasional y el 8% rara vez. En estos últimos, los motivos expresaron fueron en relación a problemas para acceder (67%) y problemas técnicos (33%), sin que ninguno respondiera que faltara información.

Sobre el grado de satisfacción con la plataforma, el 92% estaban satisfechos y el 8% indiferente, sin que hubiera ningún usuario insatisfecho. Sobre el grado de dificultad en el uso de la plataforma, a la mayoría les ha resultado fácil o normal, existiendo solo un 8% al que les resultó difícil.

En cuanto a los grupos de discusión, se realizaron un total de 5 sesiones grupales, 2 con referentes de los centros asistenciales, 1 con docentes y 2 con ambos tipos de usuarios. En total ha habido 13 participantes (7 referentes y 6 docentes).

En la siguiente tabla, se resumen los resultados y propuestas de mejora:

DIFUSIÓN	
FUERA DE LA ORGANIZACIÓN	Medios de comunicación locales: en radio, TV de Madrid, revistas…
	Redes sociales: apoyarse en *influencers*
	Coordinación y colaboración con otras entidades: farmacias, casas de la juventud, centros educativos, ayuntamientos, centros de mayores, residencias, asociaciones, etc.
	Medios de transporte de la Comunidad de Madrid (dentro y fuera)

	Actos públicos de interés poblacional	
DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN	PARA PROFESIONALES	Presentación de la escuela en sesiones, comités, comisiones, actos del centro sanitario, etc. (mejor presenciales, pero también virtuales)
		Contar con la cadena de valor dentro de los centros con las personas de mayor influencia
		Información a través de la programación de formación continuada
		Facilitar el acceso a los recursos por categorías temáticas dentro de los programas informáticos asistenciales
		Realizar difusión periódica en la intranet a través de banner, comunicados o noticias internas
	PARA USUARIOS	Utilización de todos los medios de difusión posibles en los lugares habituales (consultas, salas de espera, salas de familiares, cafetería, etc.) y en puntos calientes (Servicios de atención al paciente, departamento de quejas, tramitación de expedientes, etc.)
		Involucrar a los "perfiles de valor" en los centros para conseguir el acceso a los recursos: informadores y voluntariado
		Asociaciones de pacientes como aliados para la difusión y utilización de los recursos entre pacientes y familiares
		Facilitar puntos de acceso a la plataforma de la escuela dentro de los centros
		Utilizar el "Portal del paciente" como vía de contacto
IMPLICACIÓN DE ALTA DIRECCIÓN		
	Promover el que los directivos participen, impulsen y promocionen a la escuela	
	Consolidar y promover la participación con la escuela dentro de los objetivos asistenciales, reconocimiento en la carrera profesional o promoción del centro dentro de la Comunidad ("Top magnífico")	
	Apoyo y valoración de la función de referente de la escuela	
	Realizar desde la escuela acciones informativas periódicas a los directivos y responsables de comunicación de los centros, adaptadas a las necesidades de cada centro	

Tabla 16: resumen de propuestas de mejora del estudio de opinión sobre la plataforma virtual: Fuente: Escuela Madrileña de Salud

6.3. Rendimiento de la plataforma digital de aprendizaje

6.3.1. Publicación de nuevos recursos digitales

A lo largo del año se han publicado 243 recursos, de ellos, 98 vídeos multimedia, 19 cursos online, 28 aulas virtuales, 9 retos de aprendizaje, 26 agrupaciones de recursos, 63 días mundiales (se realizaron además 3 talleres virtuales, que no fueron publicados en la plataforma).

El mes de mayor publicación corresponde con el mes de enero, motivado porque la preparación y edición se realiza en el último trimestre del año anterior. En el siguiente gráfico se muestra la

comparación entre las publicaciones de cursos y vídeos por meses y la incorporación de usuarios a la plataforma, bien sean como registrados e invitados.

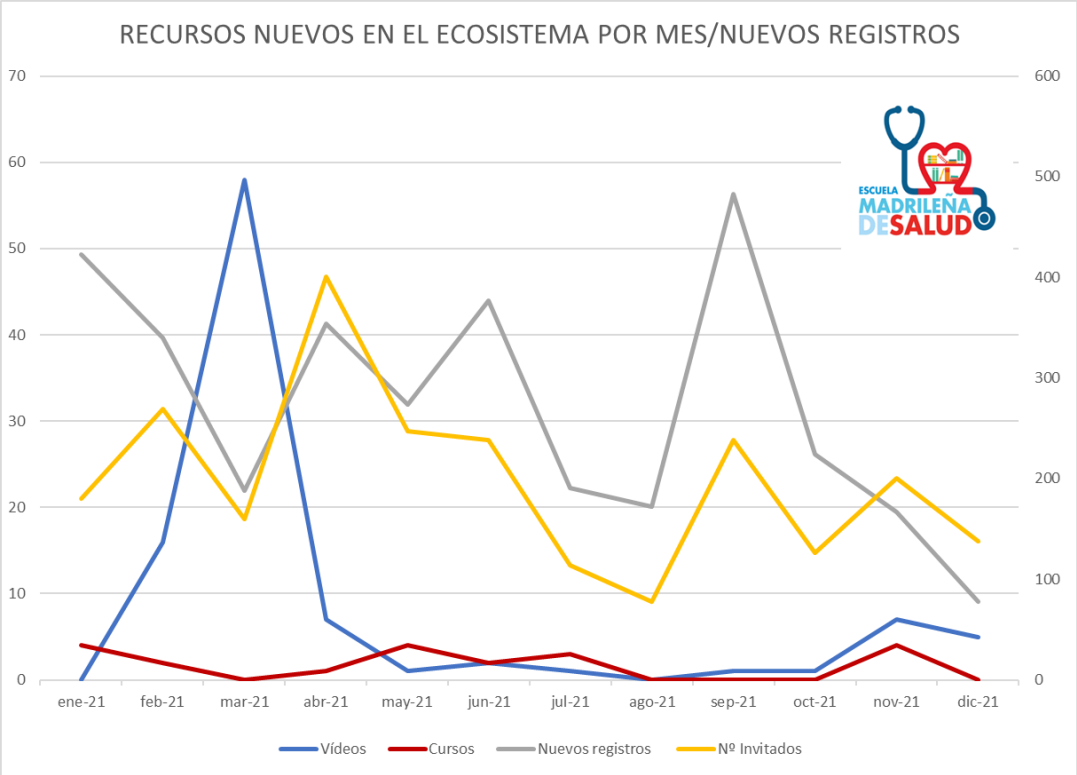


Gráfico 19: comparativa de la publicación de recursos digitales (vídeos y cursos) en la plataforma online con los nuevos registros y el número de invitados. Fuente: Plataforma virtual de aprendizaje. Extraído por Anova Consulting

A pesar de la entrada de recursos a principios de año, el aumento de registros e invitados se corresponde a otros meses, especialmente el mes de septiembre y junio, motivado por acciones específicas de marketing y difusión de los recursos, así como acciones de mejora del posicionamiento SEO de la plataforma. En el mes de septiembre se abrió la matriculación al campus de "Personas que cuidan", lo que motivó un aumento considerable de registros y accesos a la plataforma.

El posicionamiento SEO (por sus siglas en inglés *Search Engine Optimization*) se define como un conjunto de técnicas que se aplican en una página web con el objetivo de mejorar su posición y su visibilidad en las páginas de resultados de los principales navegadores. Es un proceso enfocado a situar una determinada página web en las primeras posiciones de los resultados de búsqueda ante una consulta específica de un usuario. El resultado del análisis SEO en 2021 es el siguiente:

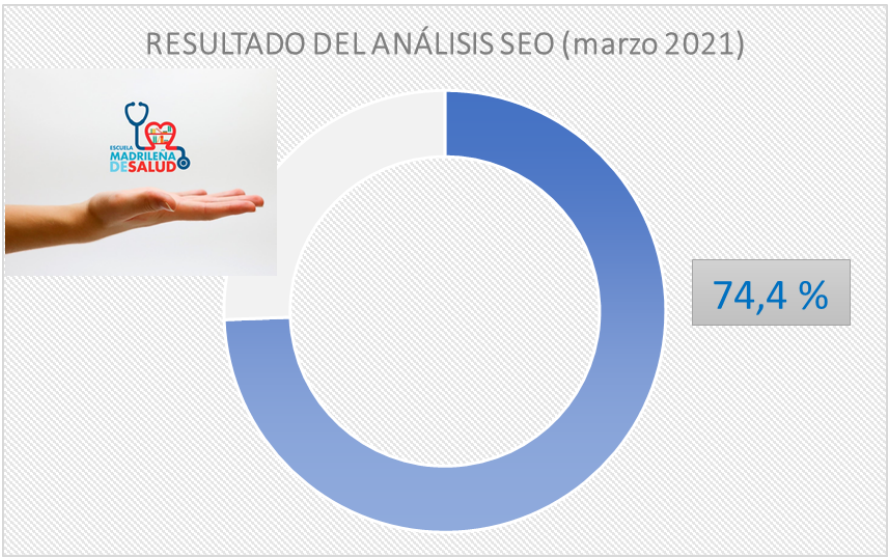


Gráfico 20: resultado del análisis web SEO de escueladesalud.comunidad.madrid en marzo de 2021 Fuente: Plataforma virtual de aprendizaje. Extraído por Anova Consulting

6.3.2. Registros

A continuación, se analizan los resultados de nuevos registros de usuarios en la plataforma digital de aprendizaje de la escuela.

Con fecha de 31 de diciembre de 2021, el número de personas registradas es 6087, desde la apertura de la plataforma en abril de 2019.

Ilustración 18: total de personas registradas en plataforma al finalizar 2021, desde su apertura. Fuente: elaboración propia

Durante el año, el número de registros ha sido de 3271, por lo que más de la mitad del total de registrados se ha producido durante el 2021. El mes de septiembre es el mes con mayor número de registros, seguido del mes de enero. El menor número de registros se ha producido en el mes de diciembre. El mes de septiembre se abrió la matriculación al nuevo campus de "Personas que cuidan", intensificándose las acciones de marketing digital, hecho que puede explicar los datos de ese mes. La descripción de los registros por mes se muestra en el siguiente gráfico:

Gráfico 21: registrados en la plataforma digital de aprendizaje por meses. Fuente: Plataforma virtual de aprendizaje. Extraído por Anova Consulting

Para facilitar el acceso a los recursos educativos en 2021 se habilitó la posibilidad de acceder a los vídeos y aulas virtuales sin registro, como invitados. Han accedido 2251 personas con este perfil. Habitualmente el número de personas registradas es superior al de invitados, salvo el mes de abril, hecho que se podría explicar porque en abril se ofrecieron muchas aulas virtuales; éstas atraen a muchos ciudadanos que no necesitan registro para participar en ellas. En el siguiente gráfico se muestra la comparación entre los accesos como registrados y como invitados por mes.

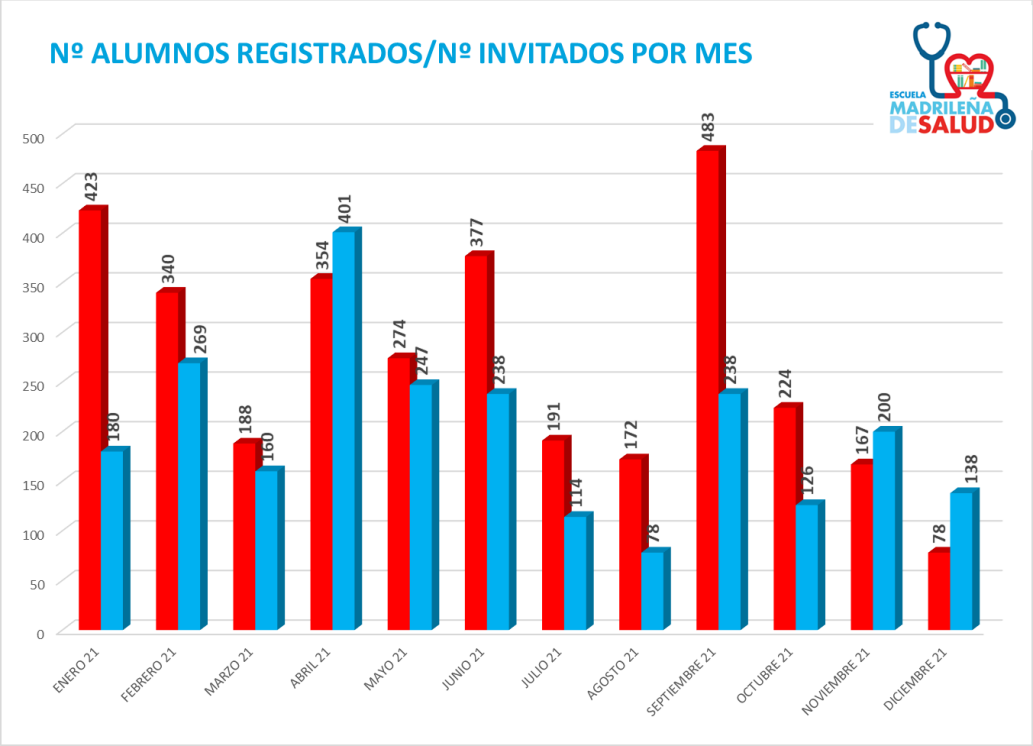


Gráfico 22: comparación entre el número de personas registrados y número de personas que acceden como invitados en la plataforma digital de aprendizaje por meses. N registrados=3271. N invitados=2251. Fuente: Plataforma virtual de aprendizaje. Extraído por Anova Consulting

En la descripción del tipo de personas registradas, atendiendo a las variables edad, sexo, condición, lugar de acceso, se observa que el mayor porcentaje por edad corresponde al grupo de 36 a 50 años, seguido del de 51 a 64 años. Los datos más bajos corresponden a la población anciana. Respecto al sexo, mayoritariamente se registran mujeres, un 84%, frente a un 16% de hombres. Respecto a la ubicación de los registrados, el 87,61% corresponde a personas de la Comunidad de Madrid, frente a un 12,39% de ciudadanos de otras Comunidades Autónomas. Destacamos que un 1,02% de los registrados proceden de otros países. En relación al tipo de usuario (esta información es autodeclarada), los mayores porcentajes corresponden a ciudadanos (36,16%) y a los profesionales de la salud (35,11%), frente a los bajos porcentajes de personas que se autodeclaran pacientes (2,68%) o cuidadoras/cuidadores (1,30%). Un 18,20% se autorregistra en el perfil “otros”.

A continuación, se presentan los gráficos con la información de los perfiles de las personas registradas:

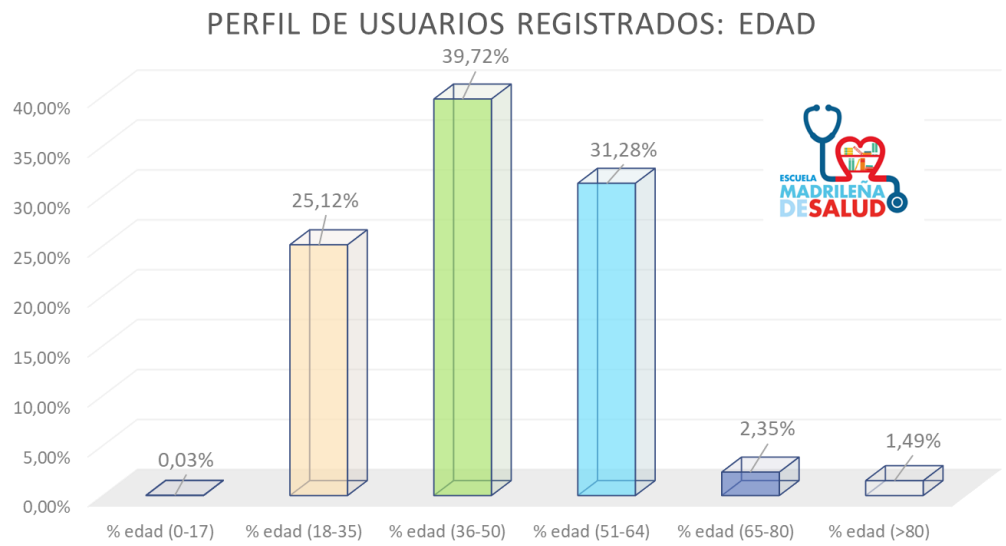


Gráfico 23: porcentaje de personas registradas según su edad. N=6087. Fuente: Plataforma virtual de aprendizaje. Extraído por Anova Consulting

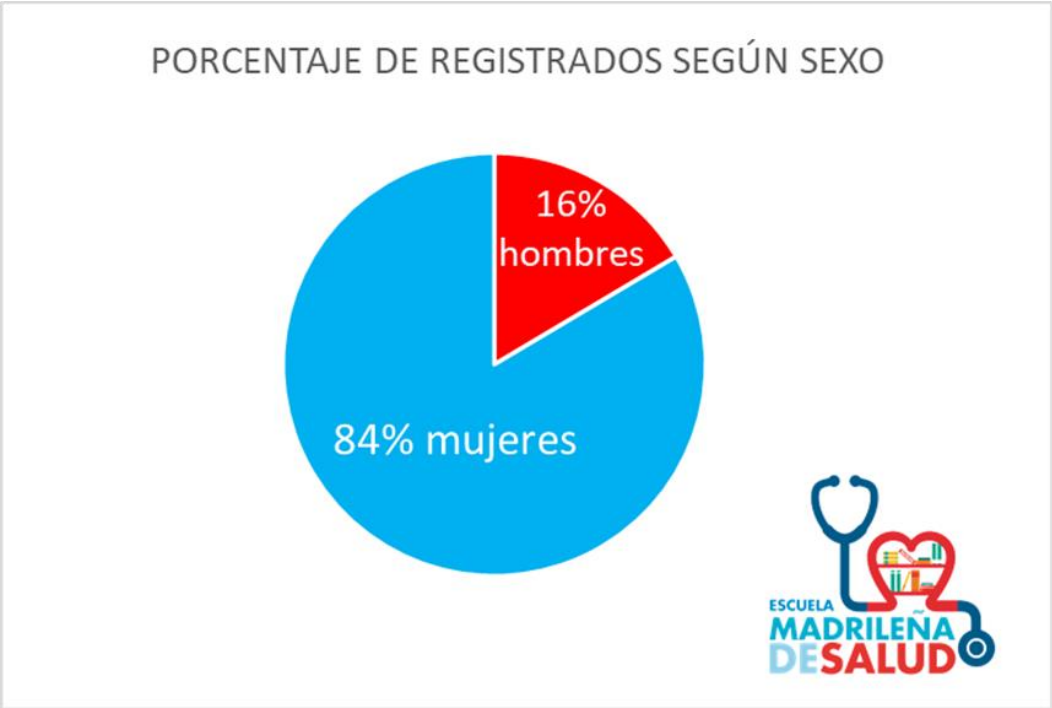
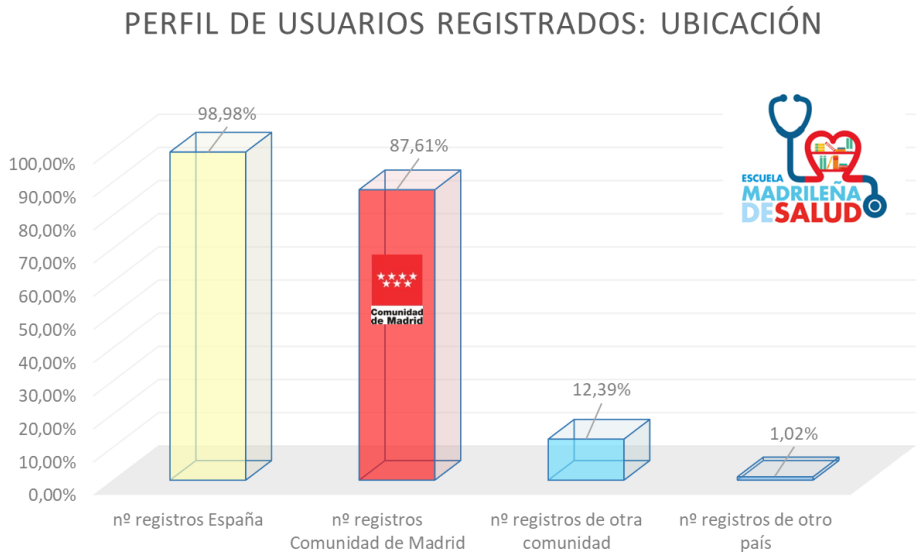
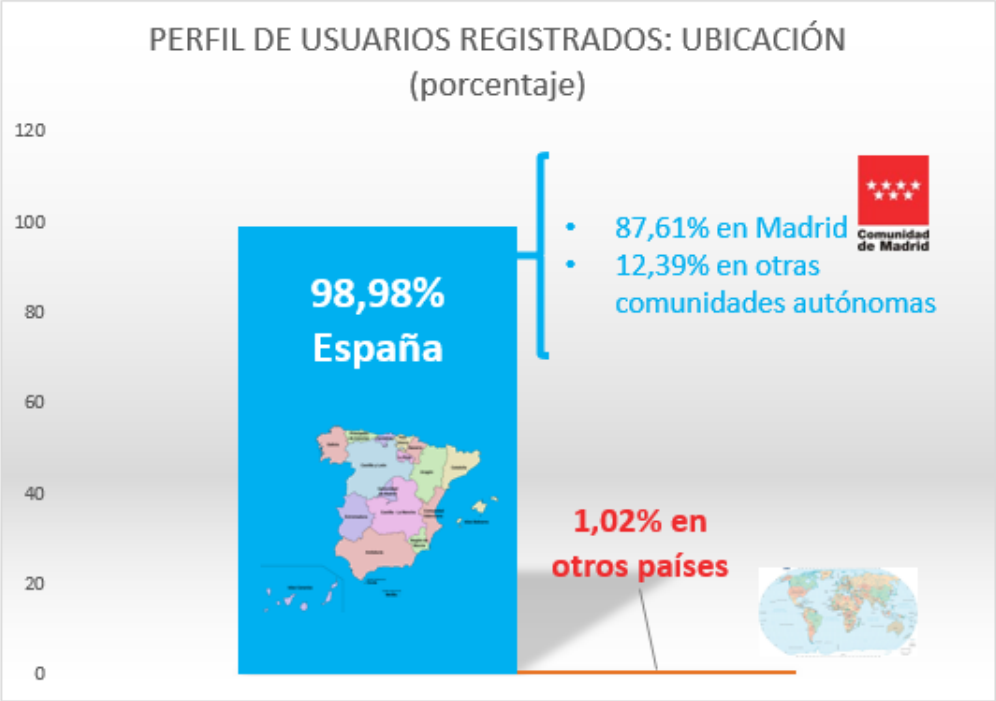


Gráfico 24: porcentaje de personas registradas según el sexo. N=6087. Fuente: Plataforma virtual de aprendizaje. Extraído por Anova Consulting





Gráficos 25 y 26: porcentaje de personas registradas según su ubicación. N=6087. Fuente: Plataforma virtual de aprendizaje. Extraído por Anova Consulting

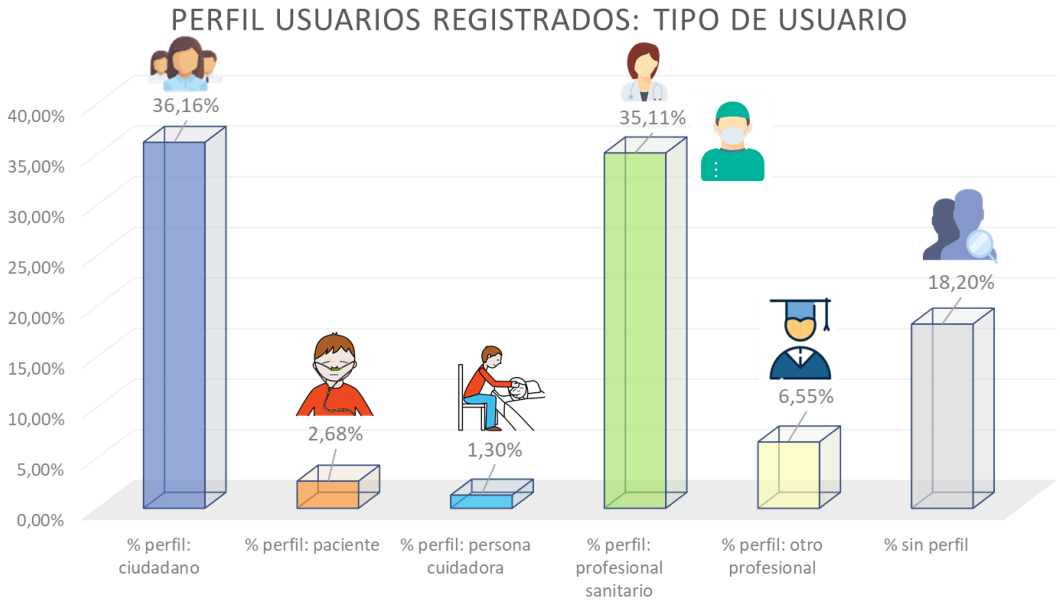


Gráfico 27: porcentaje de personas registradas según tipo de perfil autodeclarado. N=6087. Fuente: Plataforma virtual de aprendizaje. Extraído por Anova Consulting

Presentamos, a continuación, los perfiles de los usuarios relacionados con el tipo de recurso y área temática del recurso:

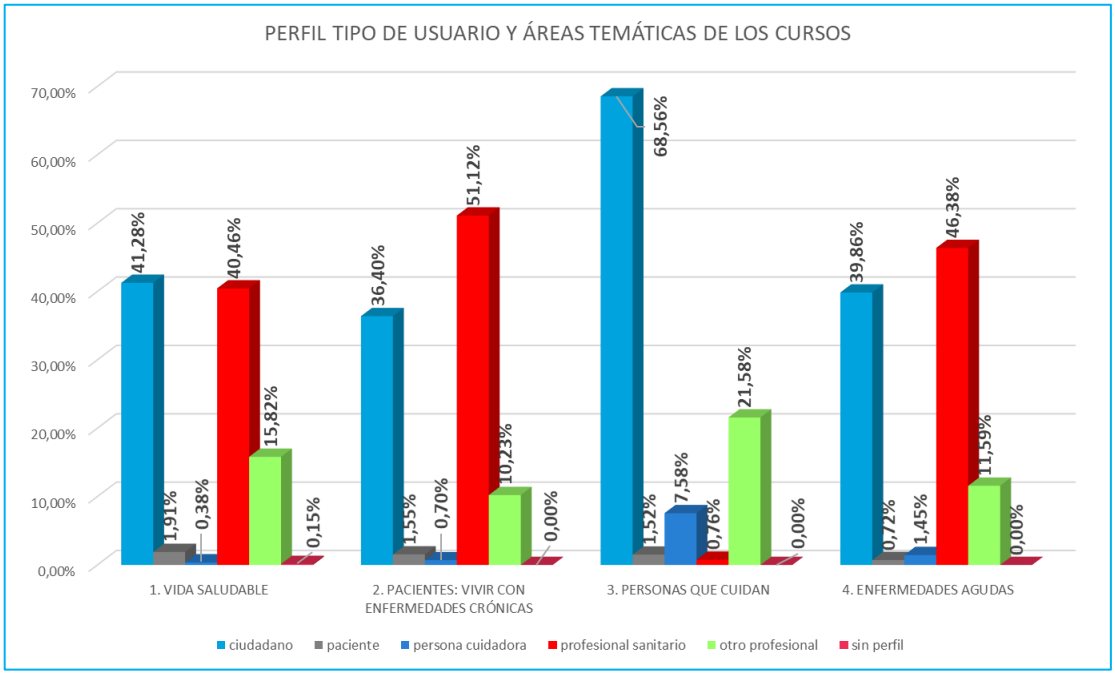


Gráfico 28: perfil tipo de usuario y área temática de los cursos. N= 6087. Fuente: Plataforma virtual de aprendizaje. Extraído por Anova Consulting

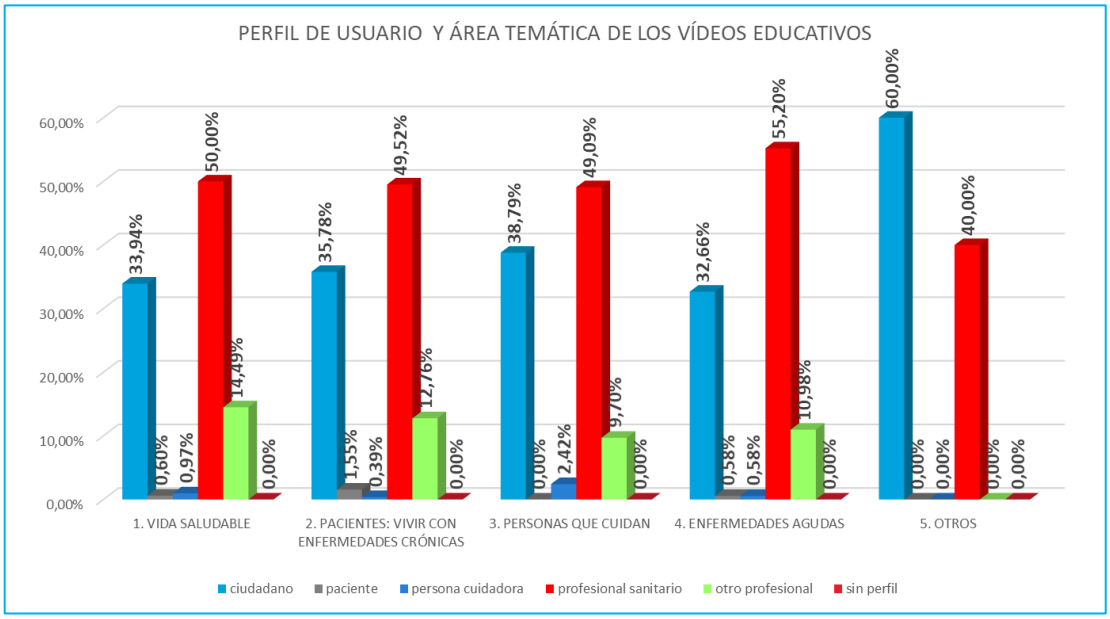


Gráfico 29: perfil tipo de usuario y área temática de los vídeos. N= 6087. Fuente: Plataforma virtual de aprendizaje. Extraído por Anova Consulting

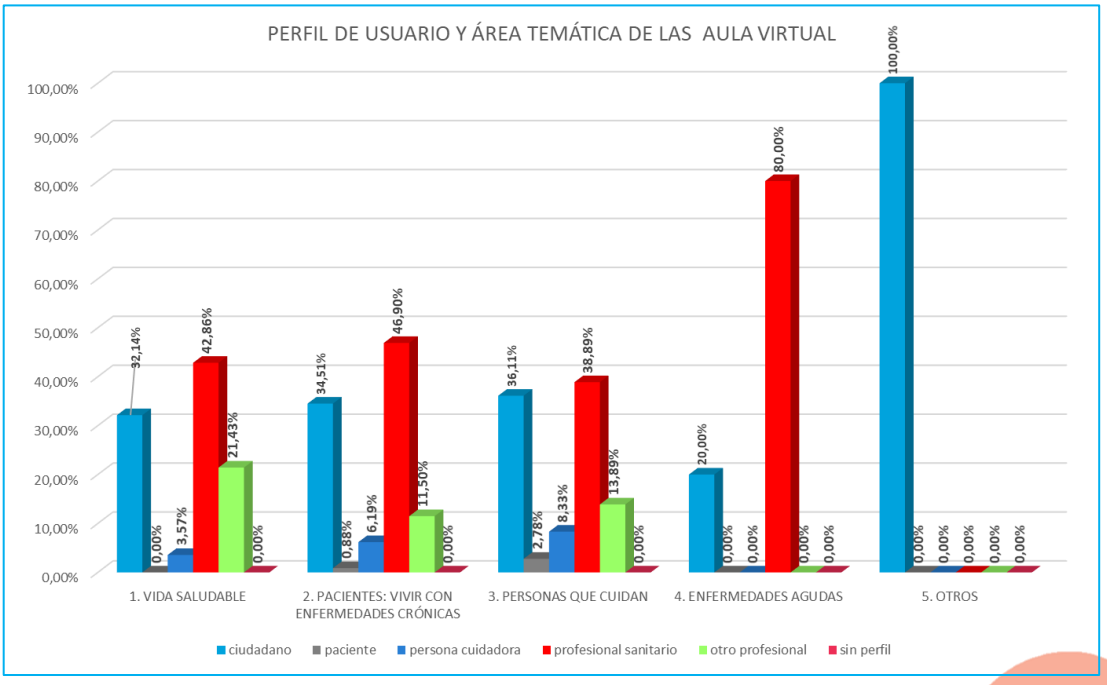


Gráfico 30: perfil tipo de usuario y área temática de las aulas virtuales. N= 6087. Fuente: Plataforma virtual de aprendizaje. Extraído por Anova Consulting

6.3.3. Matriculaciones y uso de los recursos virtuales

Si analizamos las matriculaciones a los recursos educativos *online* por área temática, se observa que el mayor porcentaje corresponde a los recursos de "vida saludable", seguidos de los enmarcados en "vivir con enfermedades crónicas". La distribución se muestra en el siguiente gráfico:

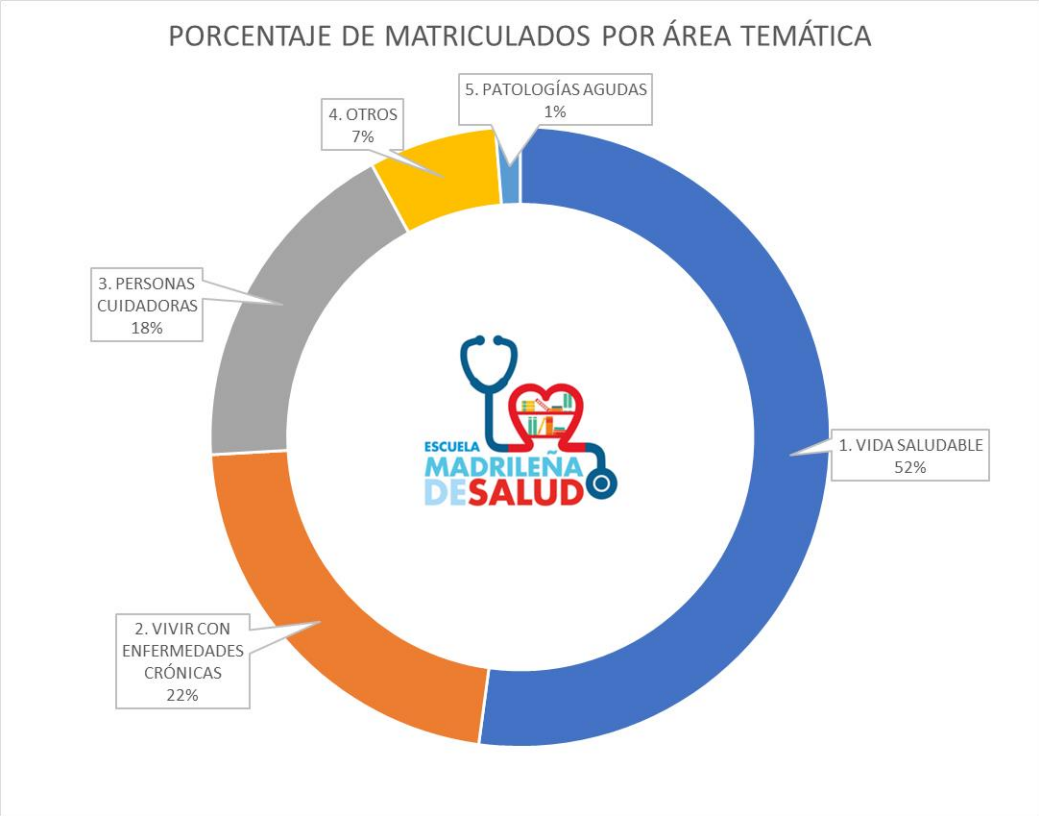


Gráfico 31: porcentaje de personas matriculadas por área temática. N= 7404. Fuente: Plataforma virtual de aprendizaje. Extraído por Anova Consulting

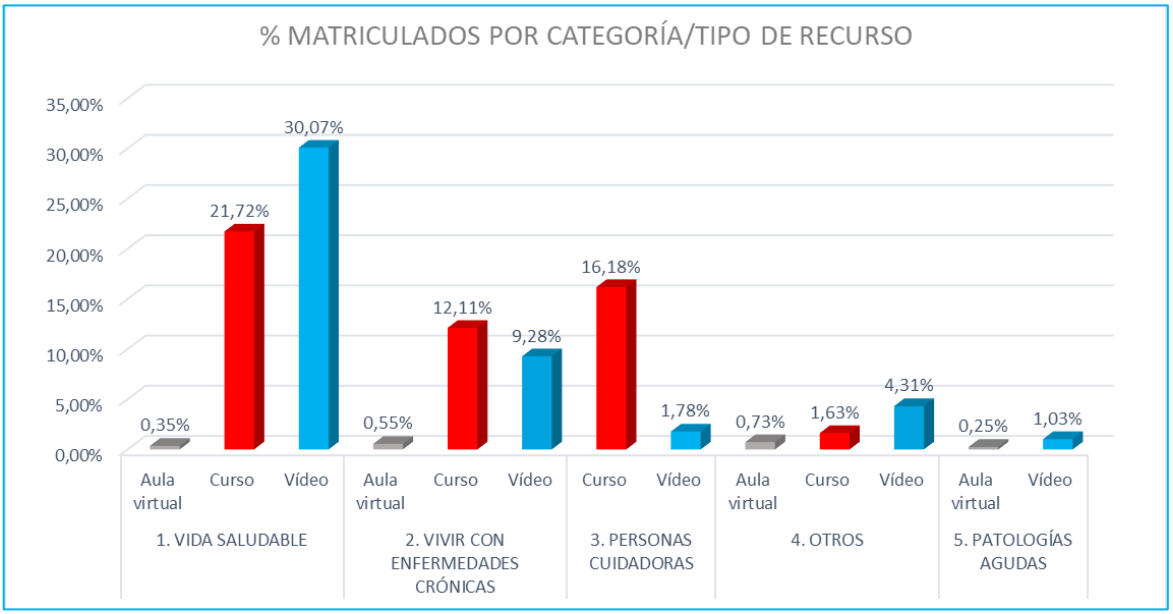


Gráfico 32: porcentaje de personas matriculadas por categoría y tipo de actividad. Fuente: Plataforma virtual de aprendizaje. Extraído por Anova Consulting

Se han matriculado en actividades de la escuela 7404 personas. 2296 han finalizado los cursos. De ellas, 2098 personas se han descargado el diploma del curso, 198 no lo hicieron.

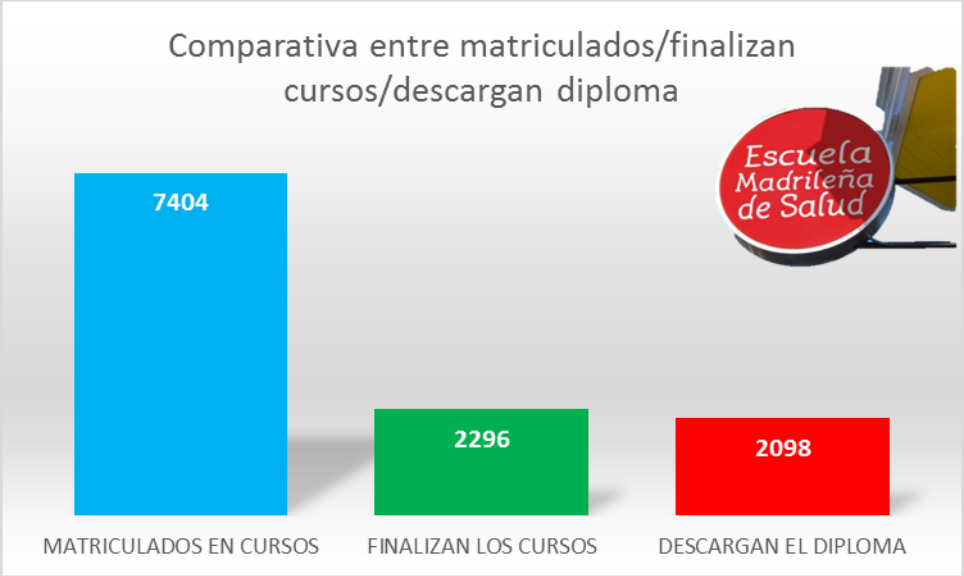


Gráfico 33: comparativa entre personas matriculadas, personas que finalizan los cursos y personas que descargan el diploma. Fuente: Plataforma virtual de aprendizaje. Extraído por Anova Consulting

Presentamos los resultados relacionados con la matriculación y la finalización de los cursos. Este indicador se mide fundamentalmente en los cursos empaquetados y editados en formato SCORM. No ha sido posible medirlo en los cursos formados por vídeos en abierto ni en cursos con otros formatos multimedia. Se han matriculado 6402 personas a cursos con formato SCORM y los han finalizado 2292, lo que representa un 36 % de personas que finalizan los cursos.

CURSOS	AÑO	Nº MATRICULADOS	Nº FINALIZAN	% FINALIZACIÓN
Cuidados en la enfermedad del Parkinson	2019	183	55	30,05
Juntos aprendiendo a cuidar y a cuidarse: el rol del cuidador	2019	185	54	29,19
Hábitos de vida saludables. Pon años a tu vida, pon vida a tus años	2019	278	61	21,94
Aprende a vivir con oxígeno	2019	150	59	39,33
Mejora tu alfabetización en salud	2019	202	90	44,55
Mejora la seguridad de tu asistencia sanitaria	2019	213	84	39,44
Manejo de recursos sanitarios online	2020	231	109	47,19
¿Qué tengo que saber si los riñones no me funcionan?	2020	170	62	36,47
Salud y embarazo	2020	561	101	18,00
Prevención y atención a la persona con ostomía	2020	136	43	31,62
Las personas que cuidan ante las situaciones inesperadas en el domicilio: ¿qué hacer?	2020	123	63	51,22
Teletrabajando cuido mi salud	2020	138	88	63,77
6 preguntas frecuentes sobre la endometriosis	2020	116	16	13,79
El placer de una sexualidad saludable	2020	409	177	43,28
Tabaquismo	2020	173	69	39,88
Ayúdate y ayúdanos: curso para cuidadores de personas con enfermedades poco frecuentes	2020	168	71	42,26
Aprender a vivir con enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC)	2020	171	77	45,03
Capacitación para el rol de persona que cuida experta	2020	127	67	52,76
Ejercicios para relajarte- adelgazar	2020	210	52	24,76
El infarto agudo de miocardio	2020	184	59	32,07
Gestiona tu estrés, relájate	2020	255	0	0,00
Salud y cuidados después del parto	2021	147	77	52,38
Cómo cuidar a una persona con Alzheimer u otras demencias	2021	231	109	47,19
Vivir con fibromialgia	2021	63	41	65,08
Acompañamiento a las familias de pacientes ingresados en la UCI	2021	78	10	12,82

CURSOS	AÑO	Nº MATRICULADOS	Nº FINALIZAN	% FINALIZACIÓN
Trastornos de la conducta alimentaria	2021	84	12	14,29
Mi plan para ganar salud con el ejercicio físico	2021	99	7	7,07
Los medicamentos: aprende a manejarlos adecuadamente	2021	49	7	14,29
Vivir con Insuficiencia Cardíaca	2021	14	1	7,14
Las habilidades para la vida	2021	318	129	40,57
Vivir con dolor. Herramientas para el autocuidado y el control del dolor crónico	2021	181	56	30,94
Vivir con diabetes tipo 2	2021	199	58	29,15
La salud respiratoria: cuida tu respiración y tus pulmones	2021	89	63	70,79
Vivir con apnea del sueño	2021	68	43	63,24
Cómo aliviar el dolor a través del ejercicio terapéutico: desmontando mitos	2021	128	66	51,56
La migraña	2021	156	98	62,82
Cáncer de mama, tus preguntas más personales	2021	115	62	53,91

Tabla 17: relación entre las personas matriculadas y personas que finalizan los cursos online. Fuente: Plataforma virtual de aprendizaje. Extraído por Anova Consulting

Valorando el impacto de la formación en la mejora de la adquisición de conocimientos, la medición se hace solicitando a los alumnos que realicen un test/examen de conocimientos previos sobre el tema (con una escala de puntuación de 0 a 10, siendo 10 la máxima puntuación en el acierto de las respuestas) y la cumplimentación de la misma prueba a la finalización del curso. Este método de comparación se ha implementado en 2021, por lo que los cursos previos a esta fecha no tienen pre-test. Aquellos cursos formados por vídeos de ejercicios, audios y demostraciones, no tienen test de conocimientos.

En la siguiente tabla y en el siguiente gráfico se presentan los resultados de la comparativa entre el promedio de puntuación de los pre-test y los post-test, siendo en todos los casos incrementada, salvo en el curso de “Vivir con insuficiencia cardíaca”, en la que se observa incremento ni decremento.

CURSO	año	Nº se matriculan	Nº finalizan	Promedio nota pretest	Promedio nota postest	Diferencia pos-pretest
Hábitos de vida saludables. Pon años a tu vida, pon vida a tus años	2019	278	61	9,05	9,56	0,51
Teletrabajando cuido mi salud	2020	138	88	5,35	5,76	0,41
El placer de una sexualidad saludable	2020	409	177	8,33	9,16	0,83
Tabaquismo	2020	173	69	8,08	8,71	0,63
Aprender a vivir con enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC)	2020	171	77	8,04	8,62	0,58
Capacitación para el rol de persona que cuida experta	2020	127	67	8,68	9,76	1,08
El infarto agudo de miocardio	2020	184	59	8,86	9,73	0,87
Salud y cuidados después del parto	2021	147	77	7,80	10,53	2,73
Cómo cuidar a una persona con Alzheimer u otras demencias	2021	231	109	7,70	9,06	1,37
Vivir con fibromialgia	2021	63	41	7,86	9,12	1,26
Acompañamiento a las familias de pacientes ingresados en la UCI	2021	78	10	8,07	9,60	1,53
Trastornos de la conducta alimentaria	2021	84	12	8,22	8,42	0,19
Mi plan para ganar salud con el ejercicio físico	2021	99	7	8,34	9,64	1,31
Los medicamentos: aprende a manejarlos adecuadamente	2021	49	7	9,28	9,35	0,07
Vivir con Insuficiencia Cardíaca	2021	14	1	9,17	9,17	0,00
Las habilidades para la vida	2021	318	129	8,69	9,23	0,54
Vivir con dolor. Herramientas para el autocuidado y el control del dolor crónico	2021	181	56	8,06	9,02	0,95
Vivir con diabetes tipo 2	2021	199	58	7,58	9,29	1,71
La salud respiratoria: cuida tu respiración y tus pulmones	2021	89	63	8,32	9,35	1,02
Vivir con apnea del sueño	2021	68	43	8,67	9,42	0,75
Cómo aliviar el dolor a través del ejercicio terapéutico: desmontando mitos	2021	128	66	8,10	9,41	1,31
La migraña	2021	156	98	8,58	9,53	0,95
Cáncer de mama, tus preguntas más personales	2021	115	62	7,58	9,47	1,90

Tabla 18: resultados del promedio de puntuaciones pretest y postest de los cursos virtuales. Fuente: Plataforma virtual de aprendizaje. Extraído por Anova Consulting

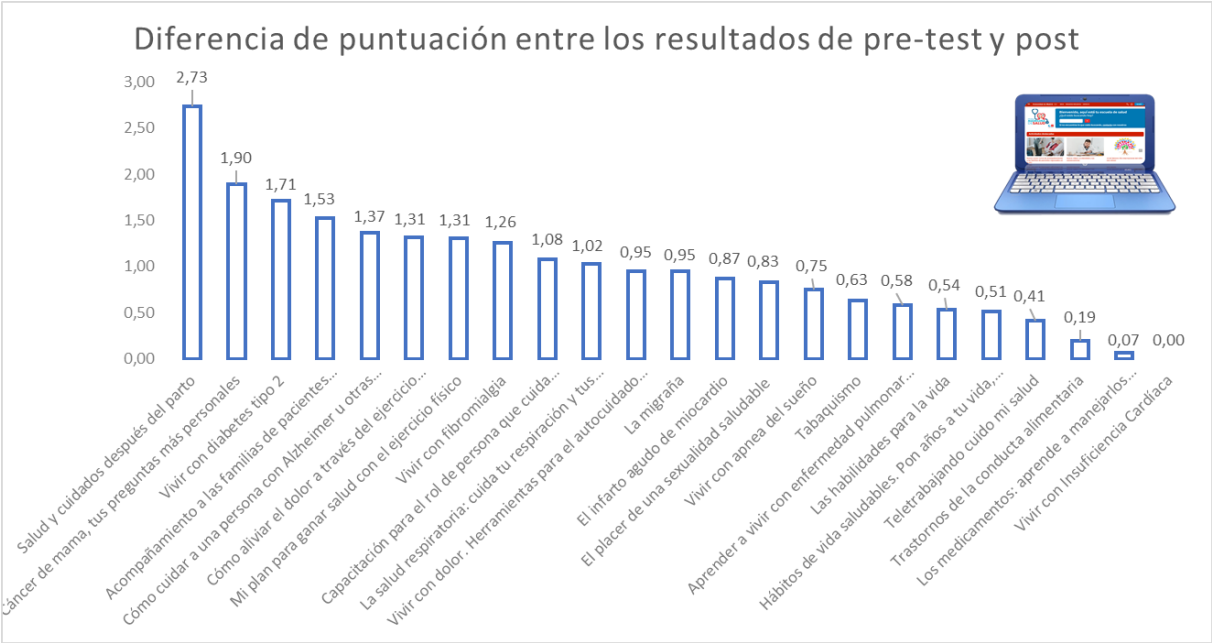


Gráfico 34: diferencia entre el resultado del pre-test y post-test. Impacto de la adquisición de conocimientos. Fuente: Plataforma virtual de aprendizaje. Extraído por Anova Consulting

Las aulas virtuales son un recurso educativo que se retransmite en directo con un chat donde las personas conectadas pueden hacer las preguntas al profesor en tiempo real. Hay que señalar que, para entrar en las aulas virtuales, no es necesario registrarse, se puede entrar como invitado (para facilitar el acceso a las mismas). Las aulas virtuales quedan grabadas y disponibles para ser visionadas en diferido, posibilitando que otras personas se beneficien de la actividad educativa.

Se han retransmitido y grabado 28 aulas virtuales abiertas a personas registradas y personas con acceso de invitado. Han visionado las aulas virtuales en directo 1035 personas, de ellas 648 registradas y 387 invitadas. Han accedido a la grabación de las aulas en diferido 724 personas, de ellas 546 registradas y 178 invitadas. Habitualmente la participación es mayor durante el directo, salvo en las aulas "Cuidados emocionales en el embarazo" y "Cómo ayudar en la escuela a los niños con Trastorno del Espectro Alcohólico Fetal (TEAF)". Las aulas con mayores accesos corresponden a las dedicadas al Trastorno del Espectro Alcohólico Fetal. La de menos accesos corresponde a "Cómo expresar mis emociones. Vivir con discapacidad".

A continuación de muestra gráficamente los resultados de participación en las aulas virtuales:

Gráfico 35: personas que participaron en las aulas virtuales en directo. N=1035 (registrados N=648) (invitados N=387). Fuente: Plataforma virtual de aprendizaje. Extraído por Anova Consulting

Gráfico 36: total personas que participaron en las aulas virtuales en directo (N= 1035). Fuente: Plataforma virtual de aprendizaje. Extraído por Anova Consulting

Gráfico 37: personas que accedieron a la grabación en diferido de las aulas virtuales N= 724 (546 registrados y 178 invitados), Fuente: Plataforma virtual de aprendizaje. Extraído por Anova Consulting

Gráfico 38: personas que accedieron a las aulas virtuales N= 1759 (1035 en directo y 724 en diferido). Fuente: Plataforma virtual de aprendizaje. Extraído por Anova Consulting

A continuación, se presentan el número de visualizaciones de los vídeos alojados en la plataforma. Los vídeos más visionados son los relativos a las enfermedades pulmonares (fisioterapia respiratoria), cuidados paliativos y recomendaciones esenciales sobre COVID-19. 9 vídeos no han tenido ninguna visualización.

NOMBRE DEL VÍDEO	Fecha publicación	Nº VISUALIZACIONES
Enfermedades pulmonares: prueba diagnóstica, inhaladores, fisioterapia respiratoria y ejercicios	30/04/2019	241
Cuidados paliativos. Aspectos prácticos	16/03/2021	146
Recomendaciones esenciales de prevención del covid-19	16/06/2020	131
Procedimiento de retirada de infusor Port-a-Cath en domicilio	29/06/2021	129
Ponte guapa. Te sentirás mejor.	01/01/2020	114
Atención en situación de últimos días	12/03/2020	109
10 consejos para cuidar la salud de su aparato digestivo	30/07/2021	99
Conductas de salud con respecto al consumo de alimentos	01/01/2019	95
Lavado de manos con solución hidroalcohólica	01/03/2020	92
Ejercicios para mejorar la movilidad, flexibilidad y fuerza de sus manos.	12/12/2020	89
Bienvenida al campus de personas que cuidan	02/10/2021	85
¿Qué es la ansiedad?	05/11/2019	83
Información sobre cómo actuar frente a atragantamientos, cortes y quemaduras	01/01/2020	80
SUMMA 112 te enseña a hacer una reanimación cardiopulmonar básica (RCP)	01/01/2020	79
3 de diciembre. Derecho de las personas con discapacidad	01/12/2020	68
Un regalo de la vida. Lactancia materna	04/11/2019	61
Qué es el VIH y cómo prevenir el contagio	01/01/2020	59
Lactancia materna	01/01/2019	59
Vídeo formativo: Las habilidades para la vida""	01/01/2019	58
¿Cuándo debo lavarme las manos?	24/03/2020	55
Recomendaciones para acudir al hospital relacionadas con el COVID-19	08/10/2020	53
El triángulo del bienestar	01/01/2019	51
Procedimiento de preparación y colocación de un Port-a-Cath	29/06/2021	50
Qué hacer para frenar la artrosis	01/01/2020	48
Cuídate para poder cuidar	01/01/2019	46
¡El suicidio se puede prevenir! Vídeo formativo de la escuela de salud.	03/03/2021	46
¿En qué consiste el tratamiento con ECMO?	13/03/2021	44
¿Alguna vez has tenido una crisis de ansiedad o ataque de pánico?	05/11/2019	43
Cómo cepillarse los dientes	01/01/2020	41

NOMBRE DEL VÍDEO	Fecha publicación	Nº VISUALIZACIONES
Material multimedia de cuidados del paciente portador de una sonda de gastrostomía	08/06/2019	41
¿Qué es la autoexploración mamaria?	01/01/2020	41
Paliativos: los cuidados que ensanchan la vida	01/01/2020	41
Radioterapia	05/11/2019	39
Exámenes de salud en el bebé al nacimiento	01/01/2020	37
Para una convivencia familiar inteligente. Vídeo formativo de la escuela de salud	03/03/2021	36
Menopausia	01/01/2020	36
Cuida tu espalda	01/01/2019	35
Aspectos psicológicos que modulan el dolor crónico	05/11/2019	35
¿Cómo actuar ante una crisis epiléptica?	05/02/2021	34
¿Qué es la incapacidad laboral y la incapacidad civil?	22/03/2021	33
Material multimedia para el cuidado del paciente ostomizado	08/06/2019	33
Mamografía. Mejor cogerlo a tiempo	28/10/2019	33
Tengo un orzuelo, ¿qué hago?	01/01/2020	32
¿Qué son las enfermedades autoinmunes?	04/11/2019	31
Summa 112 recomienda llevar siempre un botiquín antes de viajar	01/01/2020	31
¿Qué es un sarcoma?	15/09/2021	30
Prevención cardiovascular: tabaquismo como factor de riesgo	04/12/2021	30
Dificultades de lectoescritura. ¿De dónde vienen y a dónde van?	06/11/2019	30
Donación y trasplantes. Tipos de trasplantes	01/01/2020	30
¿Qué ocurre cuando perdemos a un ser querido?	01/01/2020	30
La dislipemia, cómo combatir el colesterol	30/04/2020	29
10 Pasos para afrontar mi enfermedad crónica	09/03/2021	29
Hipertensión arterial	05/11/2019	29
Mi hijo no mastica	05/11/2019	29
Ejercicios para realizar en casa - teletrabajo	26/02/2021	28
Cuidados paliativos. Manejo de la vía subcutánea a través de catéteres	29/05/2019	28
Planificación de cuidados	01/01/2020	28
La fibrilación auricular. ¿Qué es?, ¿por qué se produce? y ¿cuál es su importancia?	14/11/2020	27

NOMBRE DEL VÍDEO	Fecha publicación	Nº VISUALIZACIONES
La salud está en tus manos. Manos limpias	01/01/2019	27
Cómo prevenir las caídas	01/01/2019	27
Qué le ofrecen los trabajadores sociales en atención primaria	01/01/2019	27
Una llamada eficaz al 112	01/01/2020	26
Riesgos del abandono del tratamiento psiquiátrico	22/03/2021	26
Haz visible la epilepsia	02/12/2021	26
¿Qué es la incontinencia? Recomendaciones y posibles tratamientos	01/01/2020	26
La fibrilación auricular. Recomendaciones para pacientes en tratamiento con anticoagulación oral	14/11/2020	25
Recomendaciones para vencer el insomnio	22/03/2021	25
¿Cómo protegerse del coronavirus? Seguridad y salud frente al COVID-19	30/07/2021	24
Material multimedia para obtener información sobre las donaciones de órganos	08/06/2019	24
Me han dicho que tengo cáncer. Ahora ¿qué hago?	01/01/2020	23
Impacto de la alopecia en el plano emocional durante el proceso oncológico	01/01/2020	23
Qué son las vacunas y por qué es importante vacunarse	23/11/2021	23
Cuidado de los profesionales ante el covid-19	13/04/2020	22
La importancia de leer el prospecto de los medicamentos	01/01/2019	22
Material multimedia para el cuidado del catéter venoso central con reservorio subcutáneo (Porth a Cath)	08/06/2019	22
Cómo preparar la visita médica	01/01/2019	22
Cómo afrontar un problema de salud	01/01/2019	21
Ejercicios para realizar en casa - descartar fracturas	19/05/2020	21
Cómo manejar el dolor	01/01/2019	21
Lo que puedes hacer por tu seguridad cuando recibes atención sanitaria	01/01/2019	20
Cuidar en casa a los niños más frágiles	01/01/2020	19
Vacunándonos frente a COVID-19. Me protejo, te protejo.	09/11/2021	19
Las vacunas salvan vidas	23/11/2021	19
Pacientes en red	01/01/2019	18
Usted mismo puede inyectarse el metotrexato en el domicilio	01/12/2020	18
Una vejez joven	01/01/2019	18

NOMBRE DEL VÍDEO	Fecha publicación	Nº VISUALIZACIONES
Virus del papiloma humano	28/10/2019	18
Ejercicios para realizar en casa-rigidez lumbar	10/03/2021	17
¿Qué es la epilepsia?	09/02/2021	17
Radiografía simple	28/10/2019	17
Resonancia magnética (RM). Anatomía y funcionamiento	28/10/2019	17
¿Cuánta actividad física deben realizar los niños de educación infantil?	01/01/2020	16
Consejos para una actividad física saludable	01/01/2019	16
¿Por qué me tengo que preocupar de tener grasas en el hígado?	16/03/2021	16
¿Qué son las zoonosis?	16/03/2021	16
El antigitanismo perjudica la salud. Vulnerabilidad social y salud en la comunidad gitana	09/11/2021	16
Moscas volantes. Educación para la salud	03/12/2019	16
Cuidados de la voz. Concienciación y prevención	06/11/2019	16
La citología como prevención del cáncer de cérvix	01/01/2020	16
Tu hijo tiene el ojo rojo, ¿qué hacer?	01/01/2020	15
Enfermedad de ojo seco. Educación para la salud	03/12/2019	15
La TAC (tomografía axial computerizada). ¿En qué consiste?	28/10/2019	15
¿Qué es una unidad de cuidados intensivos o una UCI?	22/03/2021	14
Qué hacer en caso de una urgencia médica	01/01/2019	14
Por qué es importante hacerse las pruebas de detección de enfermedades	01/01/2019	14
Mi hijo tiene el lagrimal obstruido. ¿Qué cuidados necesita?	01/01/2020	13
¿Cuándo es necesario realizar la diálisis en la UCI?	02/03/2021	13
¿Qué es la cirugía laparoscópica?	16/03/2021	13
Donación voluntaria de médula ósea	27/11/2021	13
Me han diagnosticado insuficiencia cardiaca, ¿qué significa? Vivir con insuficiencia cardiaca	06/11/2019	13
Algunas ayudas para evitar caídas y reducir la fatiga	01/01/2020	13
Doctor ¿por qué no me receta un antibiótico?	01/01/2020	12
Correcto uso de las mascarillas	15/04/2020	12
Ejercicios para realizar en casa - consejos para evitar agujetas	26/02/2021	12
Que la publicidad no le engañe	04/03/2021	12

NOMBRE DEL VÍDEO	Fecha publicación	Nº VISUALIZACIONES
Cirugía de la obesidad	09/03/2021	11
En la parálisis cerebral el diagnóstico no es el pronóstico	16/03/2021	11
Segunda opinión sanitaria	01/01/2019	11
¿Por qué es importante conocer y diagnosticar la hepatitis C?	13/03/2021	11
Telemedicina. La nueva forma de humanizar.	16/03/2021	11
Factores de riesgo cardiovascular	04/12/2021	11
La radiología vascular intervencionista. Revolucionando la medicina desde hace 70 años	28/10/2019	11
Ejercicios para realizar en casa - ejercicios tras el ingreso	26/02/2021	10
Los vómitos y diarrea en los niños	11/03/2021	10
Cómo mantener una espalda sana. Un tiempo para ti: cuídate si cuidas	27/11/2021	10
Vídeo tutorial: la espirometría	08/06/2019	10
Material multimedia de cuidados del protector gástrico	13/06/2019	10
La ecografía: inocua y accesible	28/10/2019	10
Exploración radiológica en niños	06/11/2019	10
Recomendaciones para pacientes con enfermedades autoinmunes que desean viajar	04/11/2019	9
Una traqueotomía en la UCI… ¿qué implica?	03/03/2021	9
¿Qué es la discapacidad?	16/03/2021	9
Material multimedia de educación para la salud en relación al manejo de la vía subcutánea a través del catéter	08/06/2019	9
Tengo una bacteria resistente, ¿y ahora qué?	01/01/2020	8
Contágiate de salud, pero no de la gripe. Vacúnate	14/10/2020	8
Cómo saber si un alimento contiene un alérgeno	04/03/2021	8
La obesidad y sus consecuencias	18/11/2021	8
Tengo obesidad, ¿qué puedo hacer?	17/11/2021	8
Las instrucciones previas: ¿a quién y para qué?	03/12/2021	8
Prevención cardiovascular: la dislipemia como factor de riesgo	02/12/2021	8
¿Cómo vivir sano y con síndrome de Down?	05/11/2019	8
Los mocos en los niños	11/03/2021	7
¿Qué es la colecistectomía laparoscópica?	16/03/2021	7
Tatuajes y piercing seguros	16/03/2021	7

NOMBRE DEL VÍDEO	Fecha publicación	Nº VISUALIZACIONES
¿Qué cuidados se realizan en una unidad de cuidados intensivos?	16/03/2021	6
A mi hijo le duele la cabeza. ¿Qué síntomas me deben preocupar?	26/11/2021	6
¿Cómo reestructurar el pensamiento en niños con daño cerebral?	25/11/2021	6
Asma infantil	09/03/2021	5
Asma	10/03/2021	5
Procedimientos urológicos endoscópicos	16/03/2021	5
¿Qué es la dependencia?	16/03/2021	5
Prevención de la osteoporosis a través de la alimentación	30/11/2021	5
Prevención cardiovascular: la diabetes como factor de riesgo	02/12/2021	5
Prevención cardiovascular: hipertensión arterial como factor de riesgo	03/12/2021	5
El estigma en la enfermedad mental. Vídeo formativo de la escuela de salud	02/03/2021	4
Cómo evitar intoxicaciones alimentarias en casa	04/03/2021	4
¿Cómo favorecer el movimiento en niños con daño cerebral?	09/03/2021	4
¿Cuándo puedo sospechar que una persona está sufriendo una crisis epiléptica?	09/03/2021	4
La fiebre en los niños	10/03/2021	4
La tos en los niños	11/03/2021	4
¿Qué es la colonoscopia?	16/03/2021	4
Lo que tenemos que saber sobre el dolor agudo	26/11/2021	4
Consentimiento informado: no perdamos los papeles	01/12/2021	4
¿Qué es un vector en la trasmisión de una enfermedad?	06/03/2021	3
Favorecer una deglución segura en niños con daño cerebral	27/03/2021	3
Algo le ha picado o mordido al niño. ¿Y si es alérgico? ¿Y si tiene la rabia?	26/11/2021	3
Los varones de más de cincuenta años nos cuidamos	03/12/2021	3
Terapias avanzadas en hematología: la inmunoterapia en oncohematología	08/12/2021	3
Me van a intubar y conectarme a un respirador ¿y ahora qué?	03/03/2021	2
Ha salido de la UCI y casi no puede moverse…¿es normal?. Vídeo formativo de la escuela de salud	03/03/2021	2
Cuidados del muñón en la persona con amputación	09/03/2021	2
No es un juego	11/03/2021	2
¿Qué es la artroscopia?	16/03/2021	2

NOMBRE DEL VÍDEO	Fecha publicación	Nº VISUALIZACIONES
Tengo hemorroides y me van a hacer una anuscopia ¿qué significa?	16/03/2021	2
Signos de dificultad respiratoria en los niños	02/03/2021	1
Salud psicológica y COVID. Vídeo de la escuela de salud	03/03/2021	1
¿Qué es la broncoscopia?	04/03/2021	1
Disfruta de las setas con seguridad	10/03/2021	1
Favorecer una buena postura para niños con daño cerebral adquirido	10/03/2021	1
¿Qué es la apendicitis aguda? ¿Cómo se trata por laparoscopia?	16/03/2021	1
¿Qué es la gastroscopia?	16/03/2021	1
¿Qué es una biopsia de próstata?	22/03/2021	1
¿Qué le ha pasado a mi hijo? Explicación del daño cerebral para padres	16/03/2021	1
Estimulación sensorial de los niños con daño cerebral adquirido	27/03/2021	1
¿Cómo estimular el lenguaje comprensivo en niños con daño cerebral? Dificultades del lenguaje de los niños con daño cerebral. Dificultades de comprensión	25/11/2021	1
Dolor en la infancia y adolescencia	27/11/2021	1
Cirugía del cáncer colorrectal mediante cirugía mínimamente invasiva (laparoscopia)	01/12/2021	1
Pautas de prevención de la COVID-19 para niños con daño cerebral. Vídeo formativo de la escuela de salud	03/03/2021	0
¿Qué es una manometría?	06/03/2021	0
En la piscina disfruta con seguridad	10/03/2021	0
Mejorar la respiración en niños con daño cerebral adquirido	11/03/2021	0
¿Cómo estimular el lenguaje expresivo en niños con daño cerebral? Dificultades del lenguaje en niños con daño cerebral. Dificultades de expresión oral	25/11/2021	0
Conoce la ELA (Esclerosis Lateral Amiotrófica). Causas, síntomas, diagnóstico y tratamiento de la ELA	27/11/2021	0
Exantemas en niños. Tiene manchas por el cuerpo, ¿me debo preocupar?	27/11/2021	0
Mejorar la motricidad de la boca y cara en niños con daño cerebral adquirido	23/11/2021	0
15 de mayo: "Día Internacional de las Familias"	13/05/2021	0
		4757

Tabla 18: nº de visualizaciones de los vídeos y fecha de publicación. Fuente: Plataforma virtual de aprendizaje. Extraído por Anova Consulting

En 2021, el campus de "Personas que cuidan" ha sido una de las actividades más destacadas. Comenzó el 1 de octubre de 2021 y finalizó en enero de 2022. Se matricularon un total de 235 personas. En el siguiente gráfico se presenta cómo ha sido la evolución de los alumnos por el itinerario formativo propuesto.

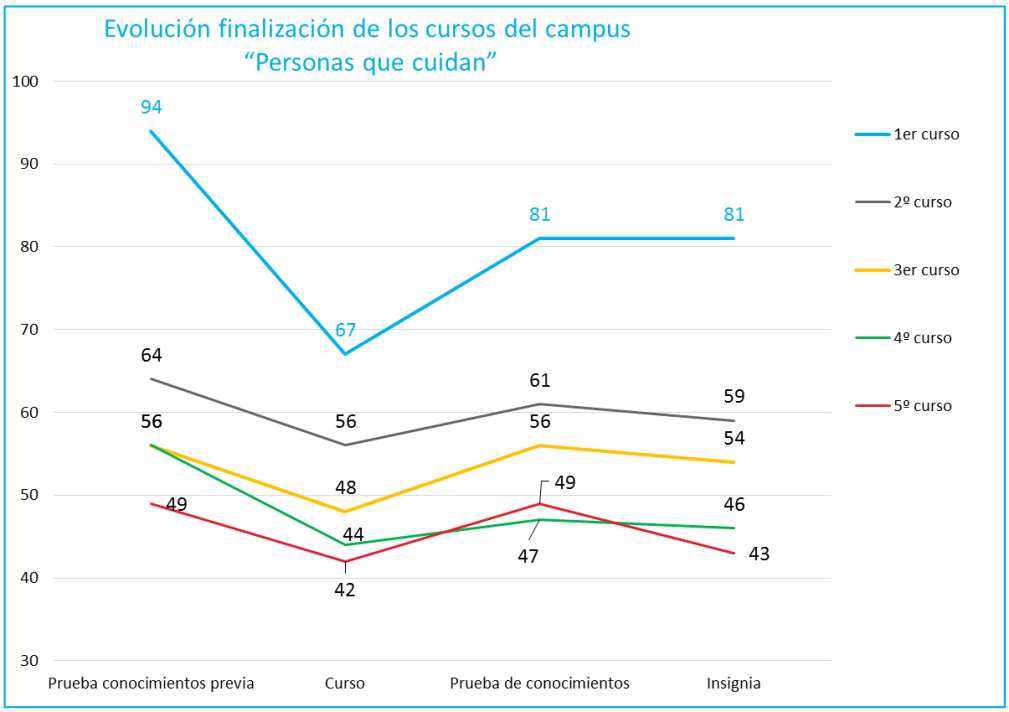


Gráfico 39: evolución de los alumnos a lo largo del itinerario formativo del campus "Personas que cuidan". Fuente: Plataforma virtual de aprendizaje. Extraído por Anova Consulting

Los resultados de rendimiento en el itinerario de los cursos se describen en la siguiente tabla:

CURSOS DEL CAMPUS "PERSONAS QUE CUIDAN"	Prueba conocimientos previa	Realizaron el curso	Prueba conocimientos post	Obtuvieron insignia
Juntos aprendiendo a cuidar y a cuidarse: el rol de las personas que cuidan	94	67	81	81
Las personas que cuidan ante las situaciones inesperadas en el domicilio: ¿qué hacer?	64	56	61	59
Ayúdate y ayúdanos: curso para personas que cuidan de personas con enfermedades poco frecuentes	56	48	56	54
¿Cómo cuidar a una persona con Alzheimer u otras demencias?	56	44	47	46
Capacitación para el rol de persona que cuida experta	49	42	49	43

Tabla 19: personas que realizan las distintas fases del itinerario formativo del campus "Personas que cuidan". Fuente: Plataforma virtual de aprendizaje. Extraído por Anova Consulting

Respecto a los resultados de aprendizaje, medidos a través del test de conocimientos previo y posterior a cada curso, se ha obtenido un promedio de puntuación en los test de conocimientos previos de 8,52 y 9,02 en los test de conocimientos al finalizar los cursos, lo que supone una diferencia de 0,68 puntos (escala de 1 a 10, siendo 10 la máxima puntuación).

En el siguiente gráfico se presentan los resultados obtenidos en cada curso:

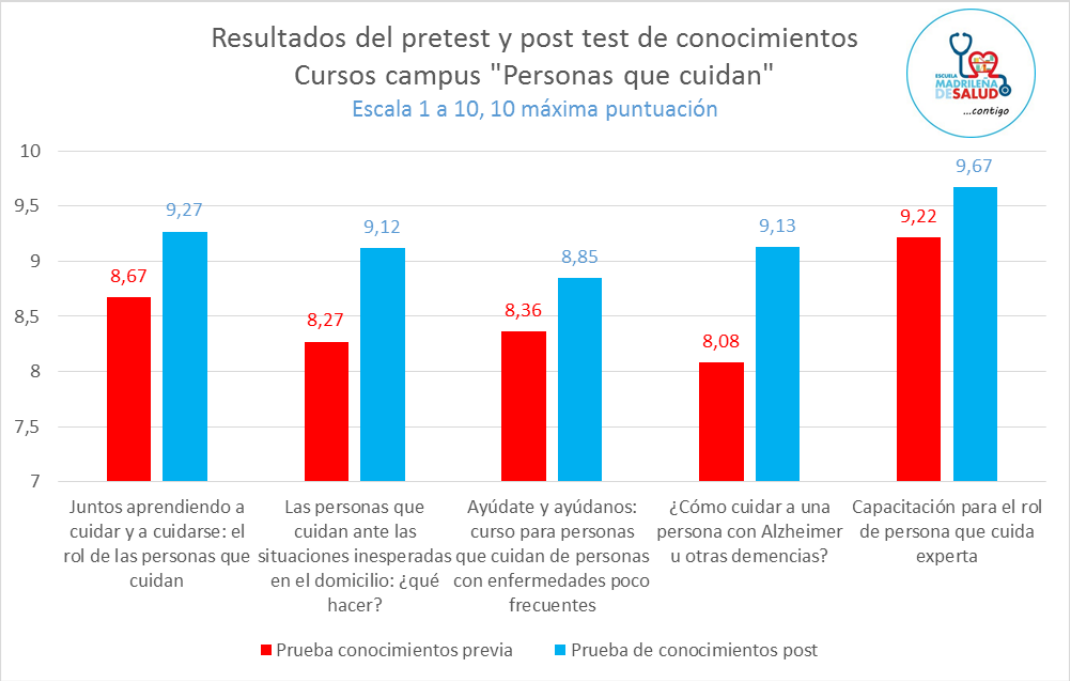


Gráfico 40: resultados del test de conocimientos previo y del test de conocimiento posterior de los cursos del campus "Personas que cuidan" (escala de 1 a 10, siendo 10 la máxima puntuación). Fuente: Plataforma virtual de aprendizaje. Extraído por Anova Consulting

La participación en las aulas virtuales del campus "Personas que cuidan" fue de 234 asistente, de los cuales 110 las vieron en directo y 124 accedieron en diferido. En el siguiente gráfico se especifica la participación en cada una de ellas:

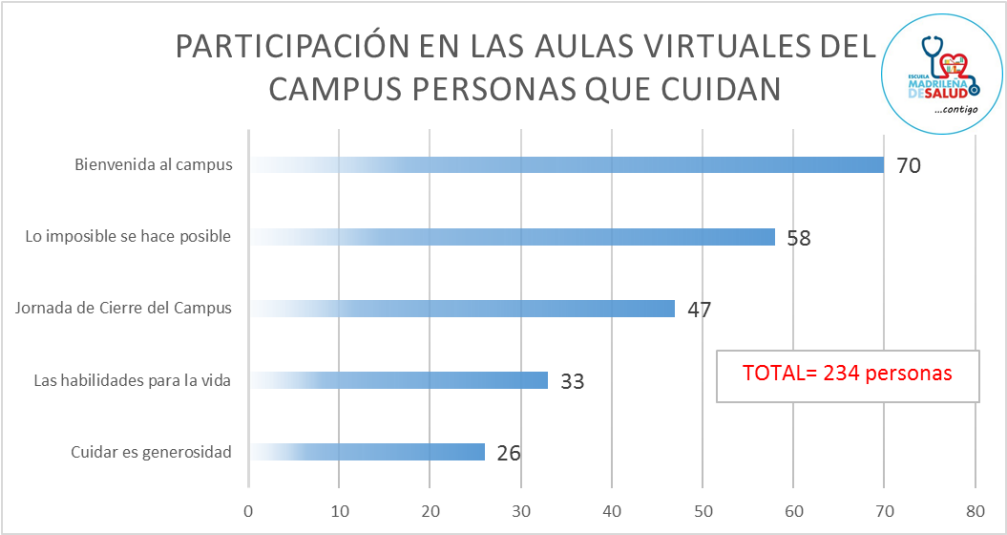


Gráfico 41: participación en las aulas virtuales del campus "Personas que cuidan". Fuente: Plataforma virtual de aprendizaje. Extraído por Anova Consulting

El aula con mayor participación fue el aula de bienvenida al campus y el aula con menor participación fue "Cuidar es generosidad". A continuación, se muestra el número de personas que participaron en el aula accediendo con su usuario y contraseña (registrados) y aquellas no registradas que accedieron como invitados. La participación es considerablemente mayor en personas registradas:

Aula	Registrados en directo	Invitados en directo	TOTAL DIRECTO	Registrados en diferido	Invitados en diferido	TOTAL DIFERIDO	TOTAL
Bienvenida al campus	22	2	24	46	0	46	70
Lo imposible se hace posible	21	4	25	32	1	33	58
Cuidar es generosidad	13	0	13	13	0	13	26
Las habilidades para la vida	16	1	17	16	0	16	33
Jornada de Cierre del Campus	30	1	31	16	0	16	47
			110			124	**234**

Tabla 20: accesos a las aulas virtuales del campus "Personas que cuidan". Fuente: Plataforma virtual de aprendizaje. Extraído por Anova Consulting

En relación a la participación en el foro del campus, se crearon 64 mensajes, intervinieron 13 usuarios distintos y se abordaron 20 temas.

6.3.4. Volumetrías

En este apartado analizaremos las volumetrías de la plataforma, medidas desde MATOMO (aplicación web libre y de código abierto que rastrea en tiempo real páginas vistas y visitas de un sitio web y muestra reportes de estos datos para su análisis:

MESES	Visita únicas	Acciones o Interacciones por usuario	Acciones medias por usuario en una visita	Promedio de duración de las visitas (en minutos)
ene-21	3923	39538	10,08	8,33
feb-21	5201	57740	11,10	9,32
mar-21	3032	43602	14,38	9,11
abr-21	5418	51063	9,42	8,06
may-21	4332	42759	9,87	8,48
jun-21	5288	55972	10,58	7,19
jul-21	3238	37503	11,58	8,14
ago-21	2790	36359	13,03	9,59
sep-21	7485	73713	9,85	8,53
oct-21	4164	66429	15,95	14,17
nov-21	3717	56347	15,16	12,56
dic-21	2431	30464	12,53	10,58
	48588	561025	11,96	9,505

Tabla 21: volumetrías de la plataforma digital de la Escuela Madrileña de salud. Fuente: Matomo. Extraído por Anova Consulting

El mes con mayor número de visitas únicas y acciones por usuario ha sido septiembre, seguido de abril y junio. El mes con menos acceso es diciembre. El total anual de visitas únicas ha sido de 48588. El promedio de duración de las visitas medido en minutos es de 9,5 minutos.

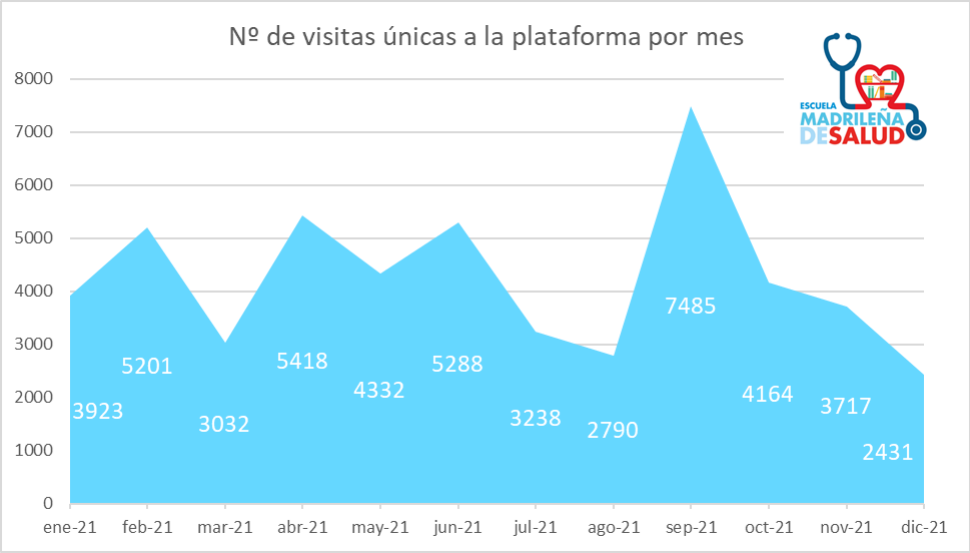


Gráfico 42: volumetrías de acceso, visitas a la plataforma digital por mes. N= 51019. Fuente: Matomo. Extraído por Anova Consulting

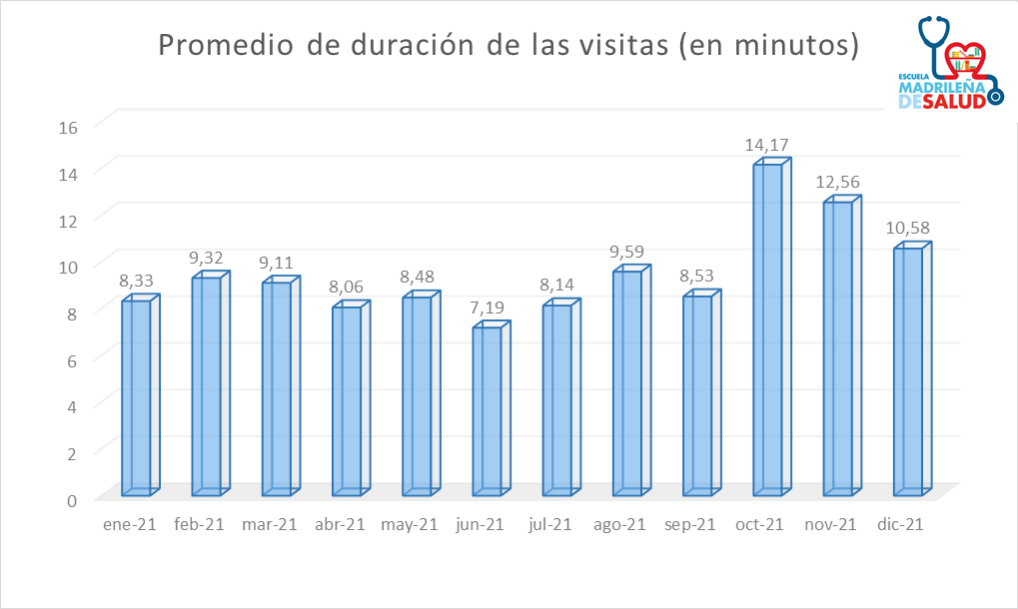


Gráfico 43: promedio de duración de las visitas en minutos. Fuente: Matomo. Extraído por Anova Consulting

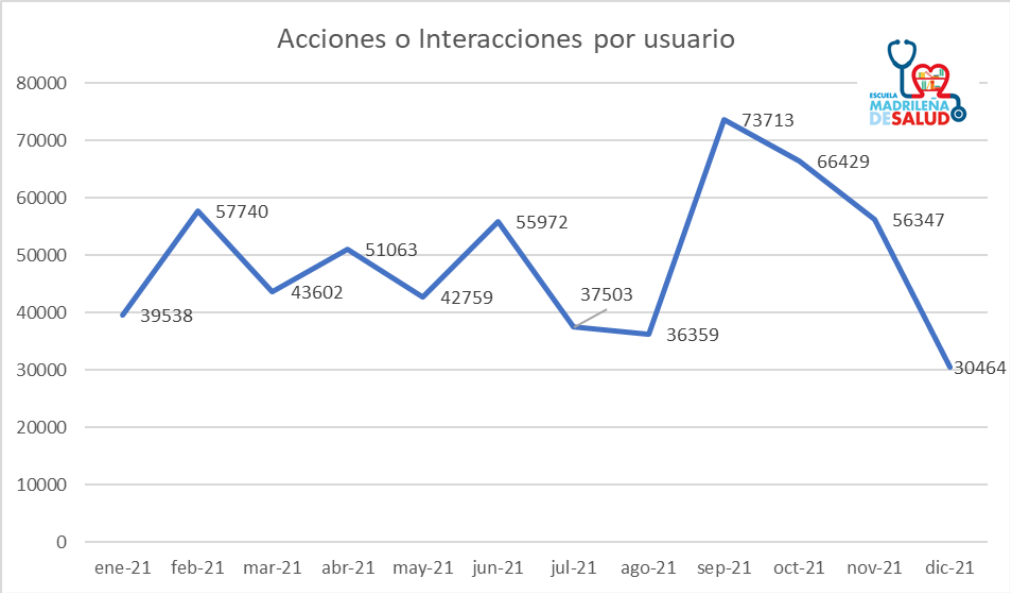


Gráfico 44: número de interacciones por usuario. Fuente: Matomo. Extraído por Anova Consulting

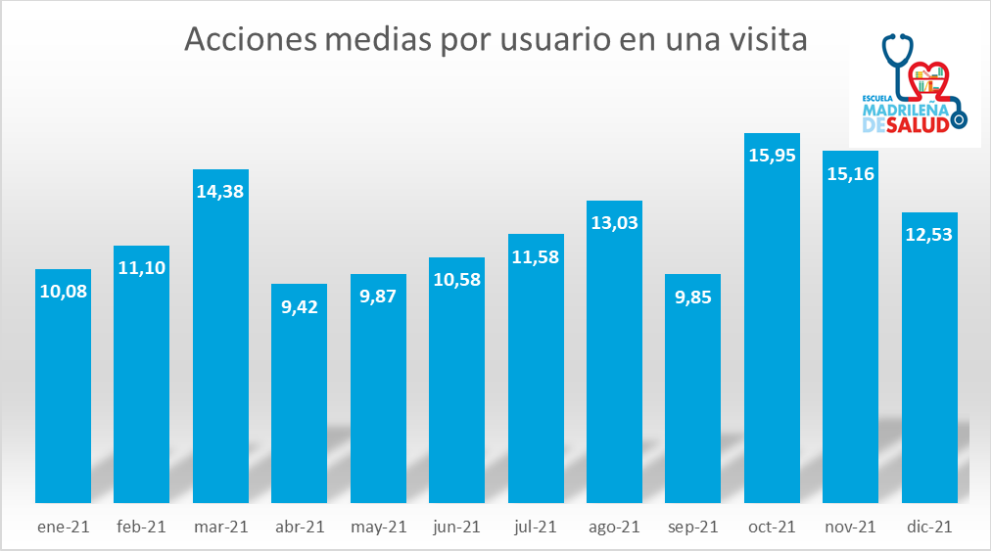


Gráfico 45: nº de acciones medias por usuario en una visita. Promedio de 11,96. Fuente: Matomo. Extraído por Anova Consulting

Si analizamos el acceso por día de la semana, se observa mayor acceso los días laborables en comparación con los fines de semana, siendo el martes el día con mayor acceso y el sábado el de menor acceso.

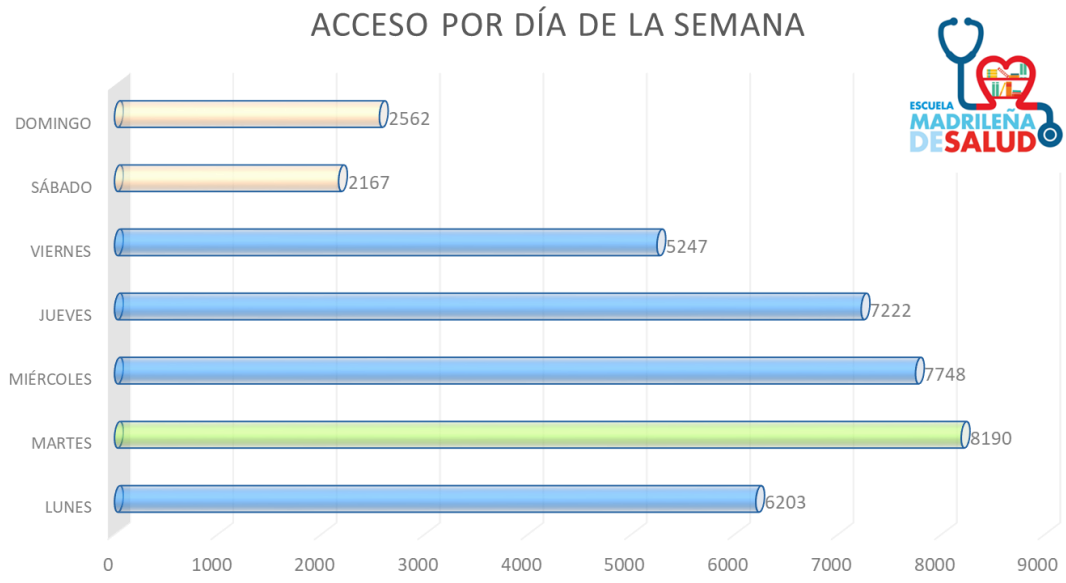


Gráfico 46: tráfico de acceso por día de la semana. Fuente: Matomo. Extraído por Anova Consulting

En el análisis del tipo de dispositivo para acceder al ecosistema, se observa que fundamentalmente se accede desde ordenadores de escritorio, seguido de teléfonos inteligentes.

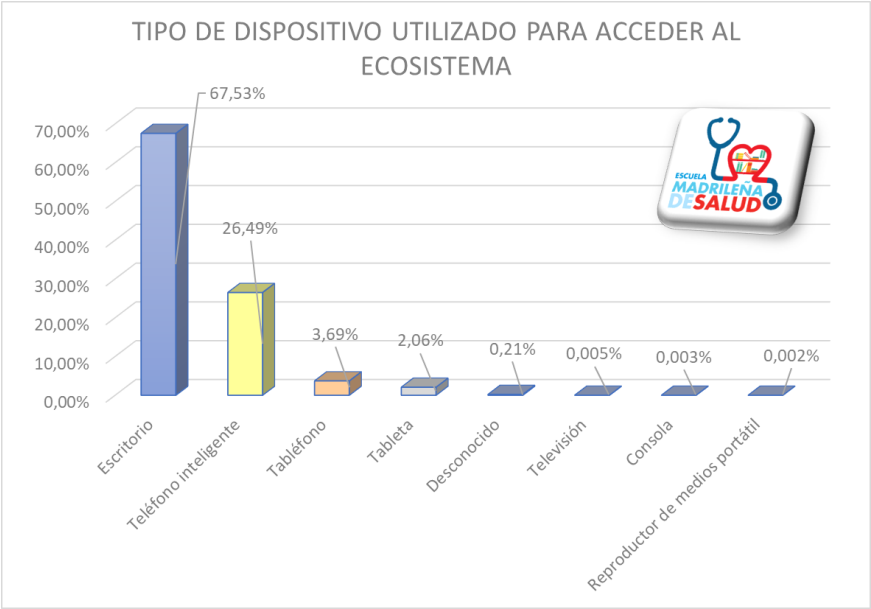


Gráfico 47: tipo de dispositivo utilizado para el acceso. Fuente: Matomo. Extraído por Anova Consulting

El canal de acceso a la plataforma es mayoritariamente directo (68%) a la URL de la plataforma. Un 20% accede desde otros sitios de internet y un 8% desde motores de búsqueda. El acceso desde redes sociales es el más bajo, explicado porque la escuela no tiene redes sociales propias. Se está trabajando para mejorar el posicionamiento SEO de la plataforma, con el objetivo de incrementar el número de acceso desde los motores de búsqueda y desde otros sitios web.

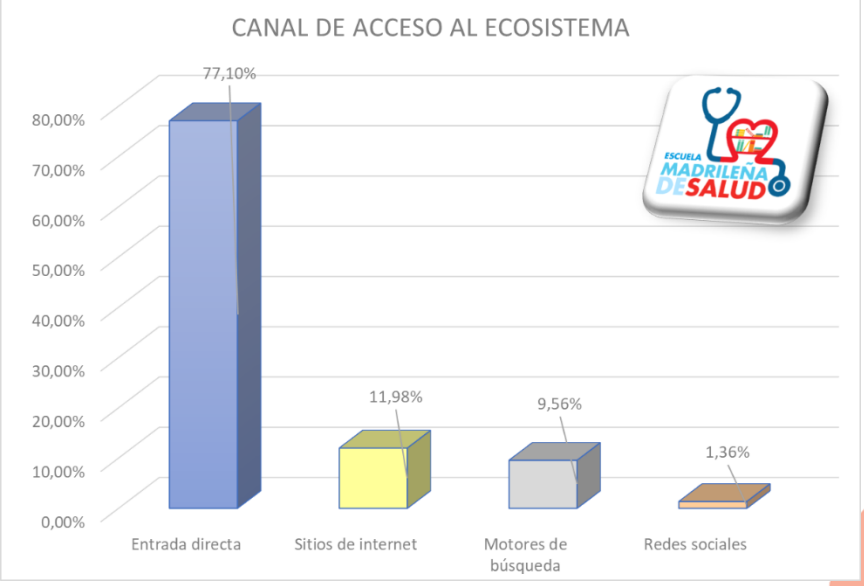


Gráfico 48: canal de acceso a la plataforma. Fuente: Matomo. Extraído por Anova Consulting

6.4. Rendimiento en la página web de la Escuela Madrileña de Salud

La página web de la escuela es un foro importante de difusión de los contenidos y de las actividades de la Escuela Madrileña de Salud (su URL es https://www.comunidad.madrid/servicios/salud/escuela-madrilena-salud).

En ella se difunden las actividades presenciales (actualmente canceladas por la pandemia de COVID-19), con toda la información necesaria y con la posibilidad de descargar el folleto de cada actividad y de localizar la ubicación mediante *Google Maps*. Aloja también la documentación marco y referencial de la escuela, así como materiales educativos escritos sobre salud y enfermedad. Desde ella, los ciudadanos pueden suscribirse al boletín de actividades e inscribirse en las actividades presenciales mediante una aplicación web. También enlaza con la plataforma digital de aprendizaje. Desde ella, la ciudadanía puede descargarse el catálogo de recursos virtuales de la plataforma digital de aprendizaje:

https://www.comunidad.madrid/sites/default/files/doc/sanidad/chas/catalogo_agosto_2021.pdf

Se haya alojada en el portal de la Comunidad de Madrid.

En 2021 se han contabilizado un total de 14.872 páginas vistas únicas, 19.725 páginas vistas y con 13.799 visitantes únicos (procedentes de la suma diaria).

	Páginas vistas únicas	Páginas vistas	Visitantes únicos
ENERO	1.335	1.965	1.273
FEBRERO	1.634	2.397	1.508
MARZO	1.176	1.464	1.108
ABRIL	1.320	1.663	1.222
MAYO	1.135	1.472	1.067
JUNIO	1.218	1.567	1.171
JULIO	1.002	1.265	664
AGOSTO	911	1.178	874
SEPTIEMBRE	1.467	1.879	1.393
OCTUBRE	1.446	1.955	1.383
NOVIEMBRE	1.317	1.666	1.258
DICIEMBRE	911	1.254	878
TOTAL	**14.872**	**19.725**	**13.799**

Tabla 22: visitas a la web. Fuente: oficina web

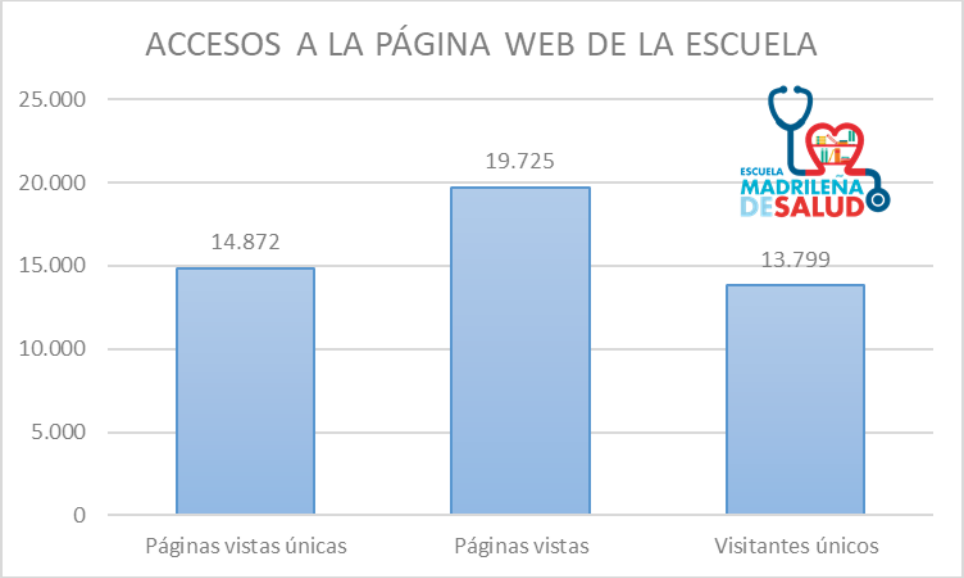


Gráfico 48: nº visitas, nº de páginas vistas, nº de visitantes únicos a la web. Fuente: oficina web

Analizando los datos por meses, enero, septiembre y octubre son los meses con mayor número de visitas, así como el número de visitantes. Se observa un descenso de los accesos alrededor de los meses estivales.

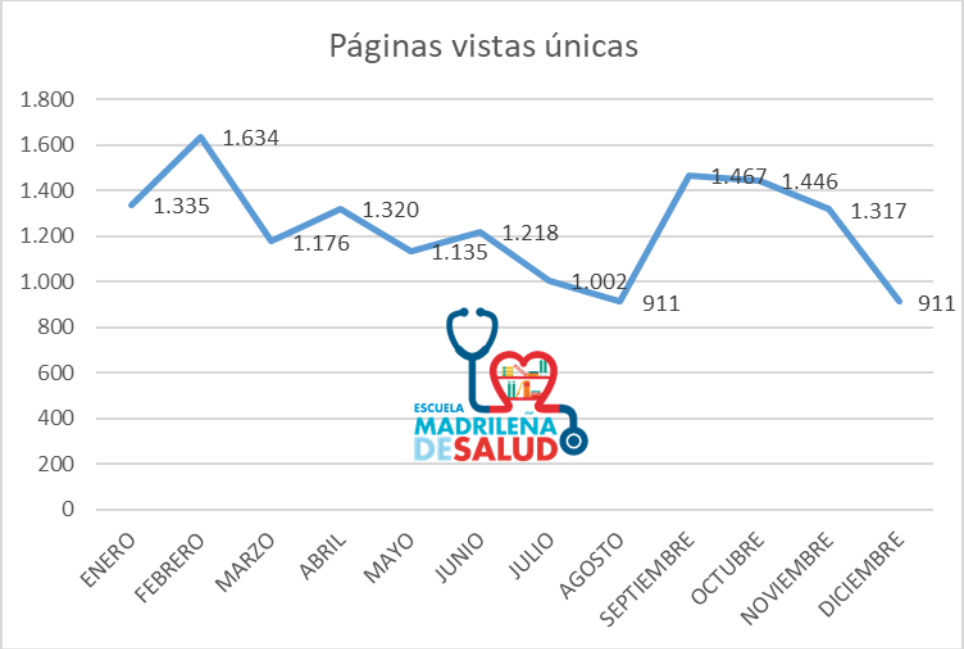


Gráfico 49: número de páginas vistas únicas (acceso a la web por meses) N=14872. Fuente: oficina web

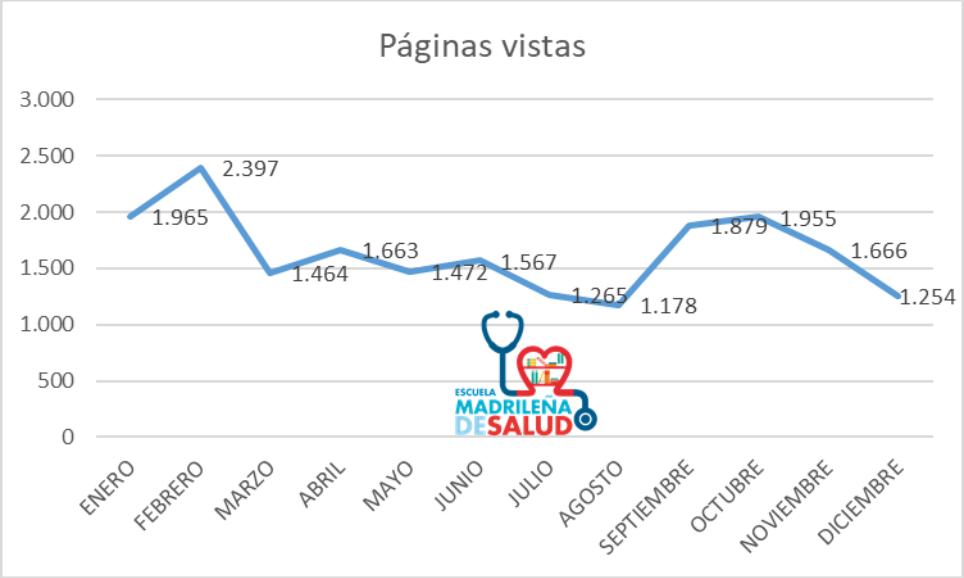


Gráfico 50: número de páginas vistas (acceso a la web por meses) N=19725. Fuente: oficina web

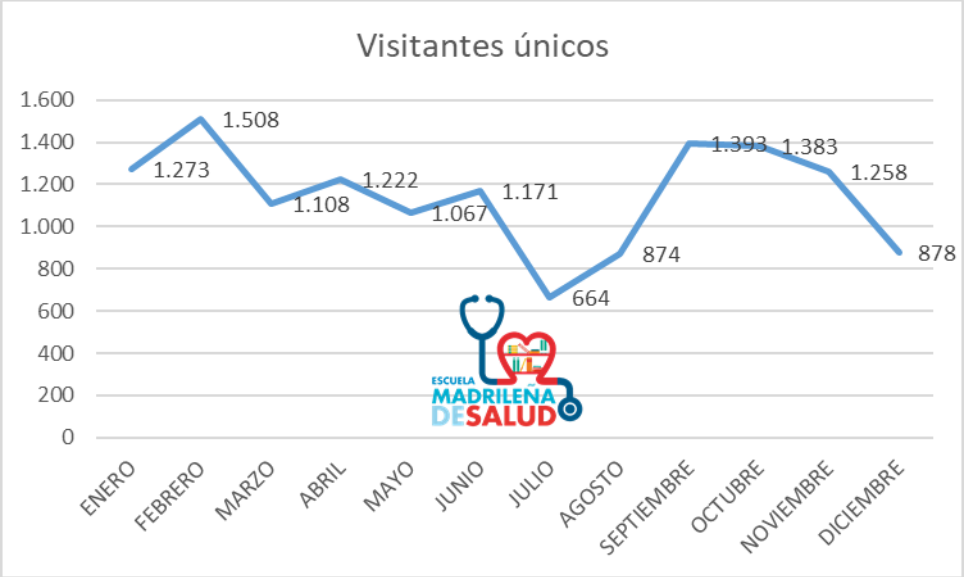


Gráfico 51: número de visitantes únicos (acceso a la web por meses) N=13799. Fuente: oficina web

6.5. Resultados en sociedad

6.5.1. Premios

La Escuela Madrileña de Salud recibió el primer premio, categoría "Comunidad Autónoma" en la IV edición de los "Premios OAT Adherencia". La entrega tuvo lugar en Málaga, el pasado 21 de octubre de 2021. Recogió el premio, en nombre de la Dirección General de Humanización y Atención al Paciente,

Dña. Juana Mateos Rodilla, Jefa de Servicio de Coordinación de la Escuela Madrileña de Salud. El proyecto premiado lleva por título:

MEJORA DE LA ADHERENCIA A LAS MEDIDAS HIGIÉNICAS Y DE PROTECCIÓN FRENTE AL COVID-19 DESDE UNA ESCUELA DE SALUD PARA LA CIUDADANÍA.

Fotografía 33: acto de entrega de los IV Premios OAT. Málaga.

Así mismo, fue galardonada en los Premios de Tecnología y Salud 2021, recibiendo el premio al mejor programa de prevención y promoción en salud por una comunidad autónoma 2021 por el proyecto "Programa de paciente experto. Paciente 360º". Recogió el premio el Consejero de Sanidad, D. Enrique Ruíz Escudero.

Fotografías 34 y 35: acto de entrega de los Premios de Tecnología y Salud 2021.

6.5.2. Conferencias, ponencias y comunicaciones en jornadas, congresos y cursos

En 2021 se han presentado a congresos, jornadas y otros eventos las siguientes ponencias y conferencias donde se ha hablado de la Escuela Madrileña de Salud y sobre temas relacionados con la misma:

Título	Nombre del evento	Fecha	Persona	Tipo
Capacitar a las personas para mejorar su salud. La Escuela Madrileña de Salud	Dirección de Sistemas y TIC para la Salud y en Digitalización Sanitaria. Escuela Nacional de Sanidad	11 junio 2021	Juana Mateos Rodilla	Conferencia
Implicación del etiquetado aplicado a los cuidados nutricionales	21 Congreso Foro ADENYD	3 junio 2021	Juana Mateos Rodilla	Moderación mesa comunicaciones orales
Escuela Madrileña de Salud	Curso "Enfermedades raras"	junio y septiembre 2021	Carmen Ferrer Arnedo	Ponencia
Escuela Madrileña de Salud	Sesión general EIR Enfermería Geriátrica	22 septiembre 2021	Carmen Ferrer Arnedo	Ponencia

Título	Nombre del evento	Fecha	Persona	Tipo
Pacientes activos: el valor de las Escuelas de Salud y de Pacientes	Jornada online de gestores colombianos	octubre 2021	Carmen Ferrer Arnedo	Ponencia
Alfabetización en salud y el papel de la educación entre iguales	Jornada de la Escuela de Salud del Gobierno de Aragón	17 noviembre 2021	Juana Mateos Rodilla	Conferencia
La voz de los pacientes. Escuela Madrileña de Salud	Jornada La Diabetes en la Comunidad de Madrid	17 noviembre 2021	Gema Vega González	Ponencia

Tabla 23: conferencias, ponencias y comunicaciones en congresos. Fuente: Escuela Madrileña de Salud

Fotografía 36: conferencia en la jornada de la Escuela de Salud de Aragón. Fuente: Escuela de Salud de Aragón

Fotografía 37: diploma otorgado por el Centro de Transfusión de la Comunidad de Madrid. Equipo médula. Fuente: Centro de Transfusión de la Comunidad de Madrid.

6.5.3. Investigación e innovación

Con el objeto de conocer y mejorar, en la Escuela Madrileña de Salud se plantea la promoción y/o participación en estudios y proyectos que generen conocimiento, desarrollo e innovación (I+D+i). Los proyectos de I+D+i durante 2021 han sido:

Necesidades del paciente superviviente a una neoplasia hematológica. Un estudio cualitativo

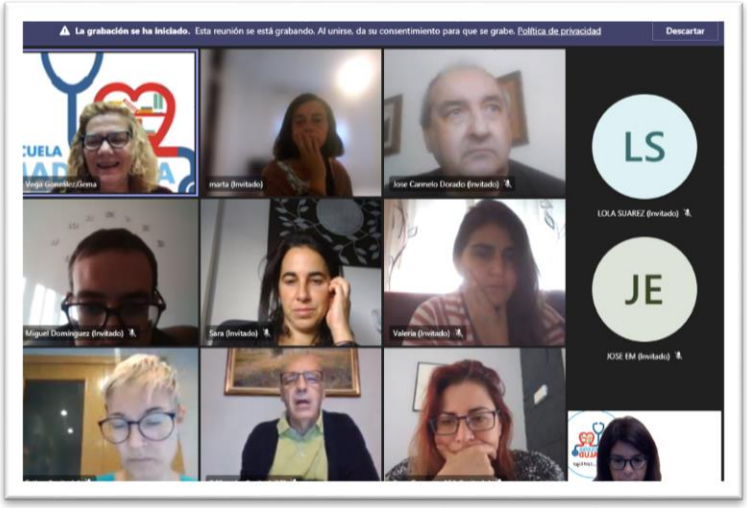
Este estudio de metodología cualitativa tiene como objetivo identificar las necesidades, expectativas, demandas e intereses de las personas con tumores hematológicos. Sus resultados están pendientes de presentación.

Necesidades del paciente superviviente a una neoplasia por tumor sólido. Un estudio cualitativo

Este estudio de metodología cualitativa tiene como objetivo identificar las necesidades, expectativas, demandas e intereses de las personas con tumores sólidos. Sus resultados están pendientes de presentación.

Construyendo una propuesta de valor para personas con discapacidad

Este estudio de metodología cualitativa tiene como objetivo identificar las alegrías, frustraciones y problemas a resolver en el día a día de las personas con discapacidad, para construir una propuesta de valor desde la Escuela Madrileña de Salud que responda a sus necesidades formación y capacitación en el autocuidado. Sus resultados están pendientes de presentación.



Fotografía 38: imagen de la sesión de trabajo de campo. Fuente: Escuela Madrileña de Salud

La Memoria anual de la Escuela Madrileña de Salud recopila la información relevante sobre el desarrollo de actividades de la Escuela Madrileña de Salud durante el año 2021.

La Escuela Madrileña de Salud es una iniciativa de participación comunitaria y de aprendizaje compartido dirigida a los ciudadanos de la Comunidad de Madrid con el objetivo de promover la adopción de hábitos y estilos de vida saludables y fomentar la corresponsabilidad de las personas en el cuidado de su salud y en la autogestión de su enfermedad. Favorece el intercambio de conocimientos y experiencias y ofrece a la población información de calidad y formación presencial y *online* relacionada con la salud.

Oferta actividades, talleres, encuentros y cursos gratuitos dirigidos a los ciudadanos, a los pacientes, a las personas que cuidan y a los profesionales, que impulsan la capacidad de las personas de cuidar de su salud, de su bienestar y de su vida. También promueve la alfabetización sanitaria o cultura de salud, proporcionando a la ciudadanía información básica sanitaria actualizada, contrastada y veraz que pretende servir de apoyo para la toma de decisiones dirigidas a promover y mantener una buena salud.

Comunidad de Madrid

Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD