

E-salud para la gestión de organizaciones inteligentes de salud

E-health for the management of intelligent health organizations

RAMÍREZ, MARISOL¹

¹Departamento de Medicina Preventiva y Social, Facultad de Medicina, Universidad de Los Andes. Mérida, Venezuela.

RESUMEN

La e-salud implica la utilización de las tecnologías de la información y comunicación en sistemas de vigilancia, prevención, promoción y atención a la salud, estos medios pueden generar las organizaciones inteligentes de salud. Este ensayo busca mostrar una aproximación a la utilización de estas herramientas en el proceso de salud-enfermedad. Se enmarca en una investigación documental, para ello se elaboró una revisión de tres grandes aspectos: 1) uso de las tecnologías de la información y comunicación en las organizaciones de salud; 2) la e-salud en las organizaciones de salud; 3) la e-salud para la gestión de las organizaciones inteligentes de salud. Se concluye que la utilización de la e-salud promueve la posibilidad de construcción de organizaciones de salud inteligentes.

Palabras clave: tecnologías de la información y comunicación, e-salud, gestión, organización.

Autor de correspondencia

rpmarisol46@gmail.com

Citación:

Ramírez, M. (2022). E-salud para la gestión de organizaciones inteligentes de salud. GICOS, 7(2), 95-101

DOI: <https://doi.org/10.53766/GICOS/2022.07.02.07>

Fecha de envío

11/03/2022

Fecha de aceptación

22/04/2022

Fecha de publicación

16/07/2022



ABSTRACT

E-health implies the use of information and communication technologies in surveillance, prevention, promotion and health care systems, these media can generate intelligent health organizations. This essay seeks to show an approach to the use of these tools in the health-disease process. It is part of a documentary investigation, for which a review of three major aspects was prepared: 1) use of information and communication technologies in health organizations; 2) e-health in health organizations; 3) e-health for the management of intelligent health organizations. It is concluded that the use of e-health promotes the possibility of building intelligent health organizations.

Keywords: information and communication technologies, e-health, management, organization.

INTRODUCCIÓN

La salud es un proceso dinámico que busca el bienestar individual y colectivo, y se apoya en las organizaciones de salud, las cuales son definidas por Chipia (2021), como entidades creadas para alcanzar y preservar la salud de la población, por medio de programas y estrategias de curación, rehabilitación, prevención de enfermedades y promoción de la salud, considerando aspectos de proceso, estructura, gestión y de cultura entre diferentes actores que interactúan tanto entre servicios de una organización como entre organizaciones.

En las organizaciones de salud se requiere de un continuo replanteamiento de oportunidades que permitan mejorar el desarrollo de procesos y optimizar el uso de recursos en sus diferentes funciones básicas con una mejora constante en la previsión de servicios para la mejora de la calidad de los procesos preventivos, de promoción de la salud, curativos y rehabilitatorios (León-Castañeda, 2019).

Dadas las consideraciones anteriores se plantea un ensayo que se estructura de manera conceptual, a través de una revisión documental y el desarrollo de tres aspectos: 1) uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en las organizaciones de salud; 2) la e-salud en las organizaciones de salud; 3) la e-salud para la gestión de las organizaciones inteligentes de salud.

USO DE LAS TIC EN LAS ORGANIZACIONES DE SALUD

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), se pueden definir como sistemas tecnológicos, en los cuales se recibe, administra y procesa la información, facilitando los procesos comunicativos; estas tecnologías según León-Castañeda (2019), son una oportunidad para la mejora de los diversos procesos relacionados con la salud.

De manera general, se puede indicar que la e-salud es el uso de las TIC aplicadas a la salud, que incluye la telemedicina (y todas las subespecialidades médicas), teleSalud, mSalud, además es útil para todos los campos de dominio de la salud pública y los sistemas de salud, tales como vigilancia epidemiológica, prevención, promoción y atención a la salud en general.

Son múltiples y diversas las aplicaciones de las TIC en los procesos de salud, debido a que están en los sistemas de información de salud, favoreciendo su aplicación a nivel poblacional y de servicios, además de potenciar

los procesos comunicacionales entre los profesionales de la salud y pacientes, también ayudan a mejorar la digitalización de la información administrativa, tal como, información de los pacientes, es decir, manejo de historias médicas y agendar citas, así como el manejo de los recursos financieros, materiales, humanos, y de los insumos sanitarios en general.

La e-salud favorece el acceso a los servicios de salud de las comunidades alejadas o poblaciones en lugares remotos, además de que se ha facilitado la atención de salud por medio de los teléfonos inteligentes, los cuales representan oportunidades de promoción de la salud, recopilación de información relacionada con los hábitos, conductas o estilos de vida de la población, lo que constituye una oportunidad para la emisión de posibles alertas de riesgo a la salud que puedan generar intervenciones oportunas. Como lo indica Chipia (2021), la m-salud impacta positivamente en la salud de las poblaciones, porque contribuyen a mejorar el proceso de salud-enfermedad, construyendo redes y cultura de participación, con capacidad para actuar sinérgicamente y re-generar redes, el fortalecimiento de la comunicación horizontal, la habilidad para asociar diferentes actores sociales en pro de objetivos comunes y la capacidad de lograr concertaciones hacia el interior de las sociedades.

Por tal razón, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2016) revela que entre sus prioridades en la esfera de m-salud se puede señalar: ofrecer orientaciones sobre la adopción, gestión y evaluación de m-salud con el objeto de promover servicios de salud integrados y centrados en las personas y la cobertura sanitaria universal; además de apoyar la creación de capacidad y el empoderamiento del personal de salud y las poblaciones beneficiarias para que utilicen estas tecnologías.

LA E-SALUD EN LAS ORGANIZACIONES DE SALUD

Las TIC aparecen como una posible respuesta a las necesidades de planificación, gestión de información, investigación, diagnóstico y tratamiento en las organizaciones de salud y en las políticas actuales, se encuentra una creciente demanda de nuevos modelos de gestión, donde la eficiencia y la calidad son indispensables para el alcance de los objetivos de las mismas. Estas iniciativas impulsan la implementación de herramientas que permitan la optimización de la relación costo-beneficio, a la vez que favorecen el desarrollo y crecimiento de los Sistemas de Salud volviéndolos más integrados y no sólo más interconectados.

La e-salud proporciona la posibilidad de ocho dimensiones de contribución que han sido identificadas: acceso, eficacia, eficiencia, calidad, seguridad, generación de conocimiento, impacto en la economía e integración. Cada una de ellas se vincula a los diferentes ámbitos de aplicación: prevención, diagnóstico, tratamiento, monitoreo, educación sanitaria, gestión de los servicios y comercio electrónico en el sector salud (Fernández, 2010).

Los beneficios y externalidades positivas se extienden tanto a los pacientes y ciudadanos en general, como a los profesionales de salud y al conjunto de la sociedad por sus efectos en términos de crecimiento económico. Acceso, eficacia, eficiencia y calidad interactúan positivamente en aplicaciones de telemedicina (Fernández, 2010).

Ahora bien, para estudiar la e-salud en las organizaciones de salud se requiere considerar cuatro dimensiones fundamentales como son: tecnológica, humana, institucional y administrativa. La dimensión tecnológica de la e-salud implica el acceso a Internet y, en particular, a la banda ancha, cuya adopción por sí misma tiene impactos positivos en indicadores de bienestar económico y social. La banda ancha móvil será muy probablemente la puerta de entrada a Internet para las personas situadas en la base de la pirámide. La reconfiguración de las ofertas comerciales, que incluyen mecanismos de acceso a redes sociales y servicios específicos, prometen ayudar a hacerlos más asequibles y atractivos para las poblaciones excluidas, sin embargo, su desarrollo está seriamente limitado por las carencias en materia de infraestructura (Unión Internacional de Telecomunicaciones [UIT], 2018).

Así mismo, la dimensión humana de la e-salud, destaca el aprovechamiento de las TIC, por ejemplo, historiales electrónicos, macrodatos, datos de fuente abierta e inteligencia artificial, para incrementar el conocimiento, aunque la transparencia y la rendición de cuentas, presenta grandes retos en términos de la protección de datos personales. Por tanto, no pueden estar dissociadas de una comprensión profunda de las variables sociales, jurídicas, psicológicas y conductuales involucradas en su funcionamiento, ni de los impactos positivos y negativos en estos ámbitos. Las plataformas electrónicas no pueden prescindir del componente humano y de los derechos digitales (UIT, 2018).

La dimensión institucional hace referencia, a la necesidad de un marco regulatorio favorable, es decir, políticas públicas, marcos adecuados de gestión y capacidades y su efectiva aplicación, las TIC aplicadas a la salud tienen menores probabilidades de prosperar. El marco regulatorio, debe ser dinámico en un contexto de cambio tecnológico acelerado, y permitir la inversión en infraestructura para garantizar las condiciones mínimas del ecosistema digital, con reglas que favorezcan la interoperabilidad entre sistemas informáticos y que favorezcan la capacitación y la adopción de prácticas óptimas internacionales, con la posibilidad de escalabilidad y reproductibilidad, hacia el aprendizaje y la capacitación para su adopción, para traducir estos procesos para adaptarlos a recursos, contextos y personas específicas (UIT, 2018).

La dimensión administrativa, considera la creación de modelos para la formulación de políticas por parte de múltiples actores, entre los cuales destacan las organizaciones gubernamentales internacionales. Estos modelos se difunden mediante redes de responsables políticos innovadores que establecen comunidades epistémicas y que operan a nivel local, nacional e internacional, son elementos indispensables para la transposición de iniciativas. Su éxito depende no sólo de los responsables normativos y de la densidad de la red o comunidad epistémica: importan la estructura organizativa, financiera y administrativa de cada país y los modelos de gestión que cada organización aplique en el plano local para producir resultados efectivos en estas estructuras que pueden facilitar o impedir la acción (UIT, 2018).

La OMS (2015) realizó una encuesta mundial sobre e-salud y estudió las fuentes de financiación disponibles en la región. Preguntaron a los encuestados acerca de la disponibilidad de fondos por sector, aunque, después de analizar el gasto público de cada país, encontraron pocas coincidencias entre las respuestas y las cifras oficiales. Únicamente en el 31,5% de los Estados miembros de la OMS encuestados en 2015 existía una

política pública especial para financiar las iniciativas de e-salud (asociada a una estrategia nacional en la materia). El 44% de estos países son de ingreso alto, 33,3% de ingreso medio y 22,2% bajo.

LA E-SALUD PARA LA GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES INTELIGENTES DE SALUD

La e-salud puede potenciar a las organizaciones inteligentes, porque busca cumplir con la definición de Senge (1990), quien enuncia que todos los miembros de la organización estén aprendiendo y poniendo en práctica todo el potencial de sus capacidades. Además, León et al. (2003), señala que las organizaciones inteligentes son aquellas capaces de aprender permitiendo así expandir sus posibilidades de crecimiento, desarrollando la capacidad de crear, más allá de adaptarse y sobrevivir, para ello, se requiere dominio personal, trabajo en equipo, visión compartida, modelos mentales y pensamiento sistémico.

Uno de los aspectos vitales para fomentar las organizaciones inteligentes es el diálogo, fomentar espacios para compartir y discutir ideas es esencial para crear un pensamiento compartido y llegar a un entendimiento entre los miembros de la organización que permita alcanzar los objetivos esperados por todos sus miembros.

El éxito de estas dinámicas requiere que se den varias condiciones, algunas de ellas son: a) Encontrar la armonía entre discusión y diálogo, son dos caras de la misma moneda, se complementan y se necesitan, realmente es la discusión la que permite llegar a acuerdos mientras que el diálogo nos ayuda a matizar posturas complejas, es esencial moverse de una a otra para aprender y llegar al entendimiento; b) Estar dispuesto a suspender, al menos temporalmente, nuestras opiniones, ponernos en el lugar del otro para ver y entender su punto de vista, sólo así podemos comprender posturas que por nosotros mismos, tal vez, nunca nos hubiésemos planteado; c) La presencia de un moderador, ya sea formal o informalmente designado, es clave para favorecer el intercambio de opiniones, clarificar ideas y resaltar aquello que es más importante; d) El aprendizaje en equipo precisa del manejo de conflicto, entendido desde un punto de vista constructivo deja de ser un obstáculo y se convierte en un factor esencial para favorecer la creatividad, pues la falta de conflicto suele indicar que algo no funciona bien, normalmente su ausencia es síntoma de falta de libertad para manifestar opiniones divergentes o revela que la sensación de armonía del equipo es sólo aparente, se evita el conflicto como única forma de mantenerse unidos.

Para la construcción de organizaciones inteligentes, se requiere comenzar con la aceptación de que las organizaciones presentan problemas diversos, ya sean administrativos, operativos, financieros, logísticos, entre otros; siendo la solución, en ocasiones, no tan acertada. En consecuencia, para lograr el éxito, es importante la prevención y el diagnóstico como estrategias rápidas para tratar adecuadamente y de forma oportuna la problemática, para lo cual, la utilización de las TIC pueden mejorar los procesos, lo que es beneficio para nutrir organizaciones inteligentes, por medio del seguimiento y mantenimiento de los procesos que en su interior se llevan a cabo, de tal forma que el ejercicio de análisis, síntesis y adaptación de las soluciones sea postulado de forma participativa a las realidades de todos y cada uno de los integrantes que la conforman, con una constante innovación, para soportar la fórmula de la supervivencia (Duque y Castro, 2012).

Procedimentalmente, para crear organizaciones de salud inteligentes, se requiere del desarrollo del pensamiento sistémico, con generación de estructuras flexibles y abiertas, donde las TIC se convierten en un elemento angular. Para ello, se precisa de: 1) *Dominio personal*, buscando aclarar y profundizar constantemente nuestra visión personal; 2) *Modelos mentales*, para desenterrar nuestras imágenes internas del mundo, examinarlas y abrirlas a la influencia de los demás; 3) *Creación de una visión compartida*, a través de la práctica de producir imágenes de futuro compartidas que promuevan el auténtico compromiso; 4) *Aprendizaje en equipo*, por medio de la inteligencia colectiva, es decir, pensar en conjunto mediante el dominio de la práctica del diálogo y el debate. 5) *Pensamiento sistémico*, tratando de integrar a las anteriores, uniéndolas en un conjunto coherente de teoría y práctica, para generar procesos de transformación.

La e-salud se puede utilizar como un medio que propugna de manera transversal la edificación de organizaciones de salud inteligentes, con el desarrollo de su capacidad de aprendizaje y gestión del conocimiento, cambiando su visión respecto al trabajo, pasando de un enfoque instrumental a una visión que integra los beneficios intrínsecos, aquellos que guardan una mayor coherencia con la atención de salud forjada en los valores más sublimes del ser humano, sobrepasando la satisfacción de las necesidades más básicas en materia de salud, hacia el bienestar individual, colectivo y organizacional.

REFLEXIONES FINALES

La e-salud considera la utilización de las TIC para la mejora en la calidad de los procesos y las actividades de los profesionales y las organizaciones de salud, tomando en cuenta la promoción de la salud, prevención de enfermedades, curación y rehabilitación en los diferentes niveles de atención. Por lo tanto, la gestión de la e-salud hay que promoverla a través de un proceso de cambio que avizore la interrelación entre las dimensiones tecnológicas, humana, institucional y administrativa. Buscando la construcción de organizaciones inteligentes de salud, que se encuentran en continuo aprendizaje y gestión del conocimiento, fundamentándose en el dominio personal, trabajo en equipo, visión compartida, modelos mentales y pensamiento sistémico. Por lo tanto, la e-salud promueve la posibilidad de construcción de organizaciones de salud inteligentes.

CONFLICTO DE INTERÉS

La autora declara no presentar algún conflicto de interés.

REFERENCIAS

- Chipia, J. (2021). Tecnologías Móviles para la Gestión del Cambio en las Organizaciones de Salud. *FERMENTUM*, 31(92), 709-728.
- Duque, Y. y Castro, A. (2012). Organizaciones inteligentes: evidencia empírica de una organización que aprende en Colombia (Hospital Universitario San Ignacio). *Univ. Méd. Bogotá (Colombia)*, 53(2), 126-143.
- Fernández, A. (2010). Salud-e: promesas y desafíos para la inclusión social. *Newsletter*, 12, 2-5.
- León, R., Tejada, E. y Yataco, M. (2003). Las organizaciones inteligentes, *Industrial Data*, 6(2), 82-87.
- León-Castañeda, C. (2019). Salud electrónica (e-Salud): un marco conceptual de implementación en servicios de salud. *Gaceta Médica de México*, 155, 176-183

- Organización Mundial de la Salud. (2015) *Atlas of eHealth country profiles. The use of eHealth in support of universal health coverage: based on the findings of the 2015 global survey on eHealth*. http://www.who.int/goe/publications/atlas_2015/en/
- Organización Mundial de la Salud. (27 de mayo de 2016). *Salud: uso de las tecnologías móviles inalámbricas en la salud pública: Informe de la Secretaría*. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/250908>
- Senge, P. (1990). *La quinta disciplina. El arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje*. Granica, España.
- Unión Internacional de Telecomunicaciones. (UIT, 2018). *Estudio sobre TIC y salud pública en América Latina: la perspectiva de e-salud y m-salud*. Ginebra: Autor.

Autor

Ramírez, Marisol

Lic. en Enfermería, Farmacéutica, MSc. en Salud Pública. Profesora del Departamento de Medicina Preventiva y Social, Facultad de Medicina, Universidad de Los Andes. Mérida, Venezuela.

Correo-e: rpmarisol46@gmail.com

ORCID: <http://www.orcid.org/0000-0002-3757-7685>