

Infodir: la gestión de información para los directivos de salud

Lic. María del Carmen González Rivero¹

RESUMEN

Se estudian los requisitos esenciales para la creación de un servicio de información a dirigentes, los antecedentes, así como la evolución histórica y el estado actual de *Infodir*, el servicio de gestión de información para los directivos de la salud en Cuba, que ofrece el Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas desde el año 2001, primero en forma de boletín y después como página Web.

Palabras clave: Servicios de información, dirigentes, profesionales de la salud, Cuba.

ABSTRACT

The essential requisites for the creation of an information center for the directors are studied, as well as the background, historic evolution, and the current state of *Infodir*, the information management system for the health care system directors in Cuba, offered by the Medical Sciences National Information Center since the year 2001, first as a publication and later as a web page.

Key words: Information services, directors, health care professionals, Cuba.

Copyright: © ECIMED. Contribución de acceso abierto, distribuida bajo los términos de la Licencia Creative Commons Reconocimiento-No Comercial-Compartir Igual 2.0, que permite consultar, reproducir, distribuir, comunicar públicamente y utilizar los resultados del trabajo en la práctica, así como todos sus derivados, sin propósitos comerciales y con licencia idéntica, siempre que se cite adecuadamente el autor o los autores y su fuente original.

Cita (Vancouver): González Rivero MC. *Infodir: la gestión de información para los directivos de salud*. Acimed 2007;15(5). Disponible en:

http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15_5_07/aci11507.htm [Consultado: día/mes/año].

En los últimos años, se ha desarrollado en el campo empresarial un marcado interés por la gestión del conocimiento. Esto ha generado conceptos y propuestas organizativas genuinamente nuevas. La gestión del conocimiento convierte los valores intelectuales de las organizaciones en mayor productividad y competitividad.¹

La gestión del conocimiento en una organización de salud tiene como objetivo principal mejorar la calidad asistencial y la eficiencia de sus servicios, y ello redundará en un aumento del nivel de salud de los ciudadanos.

En la gestión del conocimiento es clásica la distinción entre el conocimiento explícito, el que puede articularse en un lenguaje formal y transmitirse entre los individuos y el conocimiento tácito, el conocimiento personal, propio de las experiencias de los individuos, sus creencias personales, perspectivas y valores.

El desafío que enfrenta la gestión del conocimiento en el ámbito de la salud es facilitar el acceso al conocimiento explícito desde un punto de vista funcional, físico e intelectual; estimular la conversión del conocimiento tácito en explícito; así como alcanzar la práctica del directivo, porque:

- En las ciencias de la salud no se necesita más información, sino más respuestas. Con una cantidad ingente de revistas biomédicas que publican más de 400 000 artículos al año, las necesidades de información deberían estar cubiertas. Sin embargo, esto no es así, una gran proporción la información científica en medicina no está dirigida a contestar las preguntas que surgen en la práctica, su calidad es desigual y, en muchos casos, es redundante.
- La información no está en el lugar adecuado. A pesar de los grandes avances de los últimos años, el reto sigue siendo colocar la información donde se necesita. En un entorno de sobrecarga de trabajo y escasez de tiempo, la información debe estar ubicada en el puesto de trabajo, allí es donde se toman las decisiones. De nada sirve un excelente almacén de información con sofisticadas herramientas de búsqueda si se confina a un recinto, real o virtual, al que los profesionales no pueden acceder de forma directa y rápida. La información debe estar tan accesible de manera que sea más fácil utilizarla que soslayarla.
- El directivo profesional tiene problemas para transformar la información en conocimiento para su acción. En la salud, los profesionales que toman decisiones aunque altamente cualificados, no poseen las habilidades para identificar, interpretar y evaluar correctamente la información que se les proporciona. Es una tarea que exige demasiado tiempo.
- La información debe presentarse en un formato adecuado, bien estructurada, con capacidad para ampliarse o reducirse según el tiempo, los recursos y las características de las necesidades del que la recibe. La simple apuesta informática, aunque necesaria, no es la solución a la gestión de la información y su transformación en conocimiento; un entorno totalmente informatizado pero sólo, sin el recurso humano, carece de la posibilidad de producir y utilizar la información que requiere el progreso de la sociedad. Crear un entorno apropiado exige, tanto de la herramienta como del usuario que la utiliza, una estructura informática amigable y transparente para el usuario, donde la computadora sea el lugar donde se recoge y registra la información que su trabajo necesita, el medio con el cual la produce y comparte.

Internet y la información

Con la cantidad de información que existe en Internet, se requieren cada vez más gestores de información que escritores. Lo que se necesita en las ciencias de la salud son profesionales capaces de identificar, seleccionar, extractar, sintetizar, codificar, clasificar y evaluar el conocimiento explícito para que éste pueda apoyar la toma de decisiones y satisfacer las necesidades de información del personal médico que labora en la asistencia o en la dirección.

Son comunes las nuevas revistas y boletines, las páginas Web especializadas en ciertas temáticas, donde se analizan y resumen los mejores artículos sobre un tema particular y proporcionan información que ayuda a la toma de decisiones.

Tanto los boletines temáticos como las páginas Web son herramientas útiles para soportar la toma de decisión entre los directivos de la salud, porque recogen resúmenes de artículos, capturados por un gestor de información que los procesa previamente en función de un destino específico: la gestión organizacional.

Internet facilita la creación de un directorio de sitios Web para la gestión de la información. Muchas veces los artículos se encuentran a texto completo de manera gratuita y ello añade un valor considerable al directorio.

Para esto, se requiere del gestor, una gran habilidad para la búsqueda y recuperación de la información que aparece dispersa en la red. Precisamente, una de las grandes ventajas de Internet: su capacidad para almacenar y transmitir información es uno de sus grandes inconvenientes. La explosión de información es un fenómeno agudizado por la facilidad de publicar documentos en la red. Hoy todos podemos ser editores pero muchos pueden no tener algo realmente relevante que decir a los demás.

Intentar localizar documentos o datos de cualquier tipo en la red es una ardua tarea, porque la información en Internet se distribuye anárquicamente, no toda la información disponible es de calidad ni siquiera media y el nivel de recambio en la red es muy alto: los documentos se publican, cambian y desaparecen a un ritmo vertiginoso.

Para aliviar estos problemas, los boletines electrónicos temáticos y las páginas Web temáticas se proponen filtrar, organizar y facilitar el acceso a la información de interés a grupos de usuarios priorizados en una o varias organizaciones como un recurso más en Internet.

Boletines electrónicos y las páginas Web temáticas para el directivo

El boletín electrónico y las páginas Web temáticas son herramientas de comunicación para comunidades virtuales específicas. Actualmente, se los emplean las organizaciones y compañías para enviar información a sus usuarios y clientes. Por su apariencia, es un mensaje de correo electrónico, como el que se recibe a diario en los buzones. La diferencia radica en que su información, se ofrece al lector periódicamente y de manera organizada mediante secciones. Es una publicación digital que se distribuye por medio de Internet a cierto número de suscriptores que previamente han mostrado su interés por recibirlo o un segmento de empleados de una institución, que por su actividad, lo necesitan.

Presentan una gran cobertura, pueden llegar a casi cualquier lugar del mundo, su contenido es diverso y su costo de distribución reducido. Su edición es también relativamente fácil.

INFODIR: INFORMACIÓN PARA LOS DIRECTIVOS DE LA SALUD

Antecedentes

Los cambios operados por las tecnologías de información y las comunicaciones han generado la modificación sustancial de los tradicionales sistemas de información, presentes en las bibliotecas de cada organización.

El sistema nacional de salud cubano no ha estado ajeno a estos cambios y desde hace más de una década trabaja seriamente en la introducción de estas tecnologías para proveer de servicios de información a sus profesionales por la vía electrónica.

El Ministerio de Salud Pública (MINSAP) de Cuba, por medio de su sistema nacional de información, ha hecho posible que investigadores, docentes, asistentes y técnicos dispongan de la bibliografía especializada necesaria para su desarrollo.

Infomed posibilita hoy el acceso desde cualquier lugar del país a la información de salud necesaria a nuestros especialistas y técnicos y trabaja seriamente en el diseño de productos y servicios que garanticen la distribución, tanto de la información nacional como el acceso a las fuentes más prestigiosas en el extranjero.

Sin embargo, hasta el año 2001, no se contaba con un sistema orientado a los directivos que suministrara un apoyo bibliográfico sistemático en los temas de dirección que forman parte de la dirección del ministerio.

Existen innumerables recursos de información disponibles en Internet que pueden ayudar a obtener mejores resultados en la labor gerencial de nuestros directivos y ello, justificó la creación de *Infodir*, un servicio de información con valor agregado que facilita a los directivos tomar decisiones e inicia el desarrollo de una nueva cultura empresarial en la llamada *Era de la Información*.

El servicio

Boletín Infodir (2001-2004)

Para su diseño, un equipo de la Biblioteca Nacional de Medicina trabajó con la idea de crear un servicio:

- Con valor agregado, según las necesidades de información de las direcciones del sistema que incluyera el estudio de las temáticas de dirección que ayudara a la toma de decisiones de los directivos del Sistema Nacional de Salud, según su desempeño gerencial y la institución a la que perteneciera.
- Que contribuyera a desarrollar habilidades en el uso de las tecnologías de información a partir del empleo de los boletines y las publicaciones electrónicas.
- Que incrementara las capacidades tecnológicas disponibles y la distribución de información a los directivos.

A continuación, se procedió a identificar los usuarios del servicio; se segmentó la comunidad de usuarios del MINSAP, así como las dirigentes de las instituciones que, por su nivel, se consideran priorizadas.

Entre los usuarios priorizados, se encuentran:

- Ministro de Salud Pública.
- Viceministros de Salud Pública.
- Directores Nacionales de Salud.
- Director del Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas.
- Subdirectores del Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas.

- Directores de los centros provinciales de información de ciencias médicas.
- Jefes de departamentos de las instituciones seleccionadas.
- Especialistas principales de las instituciones seleccionadas.
- Jefes de áreas de las instituciones seleccionadas.
- Líderes de grupo de las instituciones seleccionadas.

Con posterioridad, un estudio de necesidades permitió determinar las temáticas más necesarias y se clasificaron mediante el DeCS, hasta quedar organizadas de la siguiente forma:

- Innovación y cambio organizacional.
- Cultura empresarial.
- Administración.
- Marketing.
- Técnicas de dirección.
- Planificación estratégica.
- Estrategias empresariales
- Aseguramiento de la calidad
- Recursos humanos.

Cumplidos estos tres primeros pasos, se iniciaron las labores de diseño. Se le asignó un nombre: *Infodir* (Información a directivos). Se desarrolló una concepción general del boletín, con una extensión y frecuencia acomodada a los requerimientos de la actividad de sus usuarios y se creó una plantilla para el boletín en *FrontPage*, una herramienta de fácil manejo. En todo momento, se evitó sobrecargar esta con imágenes, fijas o animadas, para facilitar su rápida circulación por una red con un reducido ancho de banda. El diseño se realizó acorde con la categoría de usuario para el cual estaba dirigido el servicio. Con una sección principal o bloque central y varias secciones dedicadas a mejorar el nivel cultural general de los directivos, su estructura quedó como sigue:

1. Bloque principal y central con artículos sobre gerencia en salud.
2. Una sección para el directivo de la atención primaria.
3. Un índice por temáticas.
4. Una sección de historia.
5. Otra sobre salud.
6. Cursos a textos completos
7. Actualidades y noticias médicas.
8. Curiosidades.
9. Enlaces a la prensa nacional e internacional.

Una vez diseñada la estructura del boletín, comenzó la identificación de las fuentes de información más relevantes y la elaboración de los primeros productos.

Los descriptores sirvieron para localizar fuentes de información sobre la temática de dirección en Internet, con vistas a conformar un *Directorio Temático del Servicio Infodir*. Identificadas las fuentes, se inicia un proceso de gestión: evaluación, selección, extracción, síntesis, codificación, clasificación y diseminación de la información reunida donde determina la información más relevante y se eliminan las redundancias.

Los documentos escogidos para su diseminación se guardan en la computadora del servicio y el servidor de la BMN para su mayor seguridad y facilidad de uso.

Por su parte, el usuario recibía un producto informativo en formato Word, con el título del artículo, el nombre del autor y la fuente de la información, útil para solicitar el texto completo de la obra por medio del correo electrónico del servicio si este fuera de su interés. El tiempo de respuesta estipulado fue de 8 horas laborales.

Entre el año 2001 y el 2004, el número de usuarios reales del servicio creció de 67 a 654. Para marzo del año 2004, el número de usuarios potenciales calculado era de 579. En el año 2004, Infodir se convirtió en página Web. Actualmente, se encuentran 1 667 usuarios suscritos al servicio. Entre los años 2001 y 2003, se publicaron un total de 160 boletines.

Los temas más solicitados son: calidad, marketing, técnicas de dirección, administración, recursos humanos, innovación y cambio organizacional y negociación.

PÁGINA WEB INFODIR (2004-) ([HTTP://WWW.SLD.CU/SITIOS/INFODIR](http://www.sld.cu/sitios/infodir))

En el año 2004, debido al creciente número de suscriptores y el total de solicitudes de los textos completos recibidas, *Infodir* se transformó en una página Web. Con ello, se multiplicaron las facilidades para los usuarios y se eliminó la necesidad de solicitar los textos completos de los artículos promocionados por el servicio.

Hoy, la alta dirección de Infomed, un grupo de especialistas en temas gerenciales y el equipo de trabajo de *Infodir* buscan convertir el servicio en un sitio de excelencia para el directivo de salud en Cuba, y porque no también de los gerentes de otros sectores.

El Sistema Nacional de Salud de Cuba se encuentra inmerso en un proceso de cambios sustanciales que tiene entre sus prioridades, el trabajo con los dirigentes, reservas y canteras del sistema de dirección y ello requiere de un órgano de que permita el suministro de información sobre nuevas formas, métodos y tecnologías de dirección que puedan aplicarse de forma científica a los procesos de toma de decisiones en las diferentes entidades de salud en el país.

Desde sus inicios, este fue el propósito fundamental de *Infodir*, un sistema que en su evolución transitó en unos pocos años de un boletín a una página Web, para responder al número creciente de usuarios inscriptos por derecho propio y el interés despertado por el servicio entre la amplia comunidad de dirigentes, reservas y canteras de directivos existentes en el campo de la salud a escala nacional.

En el año 2005, surgió bajo la misma marca, *Infodir*, la *Revista del Sistema de Preparación en Dirección en Salud*, una publicación en formato electrónico, cuatrimestral, centrada en las temáticas propias de la dirección en la salud pública cubana. Como parte del sitio de *Infodir* soporta y complementa sus variadas secciones.

La publicación tiene una estructura flexible en cuanto al número de secciones y artículos. En su sección de “ Originales ”, se publican trabajos de investigación, revisión, opinión y otros informes inéditos como tesis de maestría y doctorados, que pasan después a los fondos bibliográficos del sitio, al igual que otros que por sus

características se justifique trasladarlos a esta “biblioteca”; asimismo, sucederá en el futuro con los trabajos de terminación de los diplomados de dirección I y II que se reciban. En la sección “Preparación para la dirección en salud”, se incluyen materiales docentes de apoyo a los diplomados y maestrías que se realizan en el *Sistema de Preparación en Dirección en Salud*; en la sección de “Fuentes y análisis en Dirección”, se reproducen artículos y otros materiales seleccionados por su novedad, vigencia e importancia, que aparecen a texto completo o resumidos, acompañados de un comentario crítico realizado por un experto en el tema; la sección “Movimiento del Colectivo Moral”, por su parte, recopila, divulga y promueve el estudio de las mejores experiencias en el desarrollo de este importante instrumento para la dirección en la salud pública cubana. Otras secciones: “Noticias” y “Preguntas y respuestas”, estimulan el intercambio permanente con sus lectores.

Sirva todo este esfuerzo a la causa de la salud pública cubana y al profundo proceso de transformaciones que experimenta este sector en el país con el objetivo de acercar a la población, la mayor cantidad de servicios posibles, con la más moderna técnica y una elevada calificación profesional de sus recursos, todo con un propósito: mejorar la salud de nuestro pueblo y de los pueblos del mundo.

Infodir estará abierto siempre a los colegas de Latinoamérica y del resto del orbe que estén dispuestos a participar en este esfuerzo común por desarrollar los servicios de salud y su organización en bien de todos, por alcanzar la plena dignidad humana. No dudamos que este sería el ejército mayor, sus contribuciones, además de bienvenidas nos honran y desde ahora, las agradecemos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Lafuente R. Conocimiento y uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. En: La educación Superior en el siglo XXI. Visión de América Latina y el Caribe. Caracas: CRESALC/UNESCO; 1997. Tomo II, p.951.

Recibido: 29 de marzo del 2007. Aprobado: 8 de abril del 2007.

Lic. *María del Carmen González Rivero*. Biblioteca Médica Nacional. Calle 23 esq. N, El Vedado, Ciudad de La Habana, Cuba. Correo electrónico:
maria.carmen@infomed.sld.cu

¹Licenciada en Información Científica -Técnica y Bibliotecología. Profesora Asistente Adjunta de la Facultad de Comunicación en la Universidad de La Habana. Biblioteca Médica Nacional. Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas-Infomed.

Ficha de procesamiento

Términos sugeridos para la indización

Según DeCS¹

SERVICIOS DE INFORMACIÓN/historia; ADMINISTRADORES DE INSTITUCIONES DE SALUD; CUBA.

INFORMATION SERVICES/history; HEALTH FACILITY ADMINISTRATORS; CUBA.

Según DeCI²

SERVICIOS DE INFORMACIÓN/historia; INFOMED; CUBA.

INFORMATION SERVICES/history; INFOMED; CUBA.

¹BIREME. Descriptores en Ciencias de la Salud (DeCS). Sao Paulo: BIREME, 2004.

Disponible en: <http://decs.bvs.br/E/homepagee.htm>

²Díaz del Campo S. Propuesta de términos para la indización en Ciencias de la Información. Descriptores en Ciencias de la Información (DeCI). Disponible en: <http://cis.sld.cu/E/tesauro.pdf>