

Novedades

Servicio de información factográfica orientado a los directivos de salud en Cuba

Lic. María del Carmen González Rivero¹

RESUMEN

La posibilidad de disponer de datos relevantes en el momento oportuno es actualmente un punto de apoyo muy útil para argumentar científicamente las tareas de proyección y de toma de decisiones. A partir del estudio de la bibliografía y de la observación del funcionamiento de un servicio orientado a los directivos de la salud en Cuba, se proyectó la aplicación de la información factográfica como valor agregado al servicio *Información a Directivos de la Salud (Infodir)*, que se brinda actualmente en el Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas. Se detallan las características de la información factográfica como servicio y las peculiaridades de la comunidad de usuarios que la utilizará. Se enumeran sus procesos y salidas como sistema y se examinan de modo particular los productos que ofrece. Este servicio se suministra de manera automatizada con un diseño amigable.

Palabras clave: Administración en salud pública, servicios de información, información factográfica, Cuba.

ABSTRACT

The possibility of disposing of relevant data at the right time is currently one of the most useful sources to scientifically support projection tasks and decision making processes. Based on the study of bibliography and the observation of the performance of a service oriented to health system managers, the application of factographic information was implemented as aggregated value to the Health System Manager Service (Infodir), currently available at the Medical Science National Information Centre. The characteristics of the factographic information as a service are described, as well as the peculiarities of the user community who will make use of it. Its processes and outcomes as a system are enumerated, and the offered products are specially analyzed. This service is provided automatically, with a friendly design.

Key words: Public health management, information services, factographic information, 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. Servicio de información factográfica orientado a los directivos de salud en Cuba. *Acimed* 2007;15(5). Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15_5_07/aci15507.htm [Consultado: día/mes/año].

"... No se puede dirigir si no se sabe analizar y no se puede analizar si no hay datos verídicos, si no hay todo un sistema de recolección de datos confiables, si no hay una preparación de un sistema estadístico con hombres habituados a recoger el dato y transformarlo en números ."

Ernesto "Che" Guevara, 1962

El Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas (CNICM) de Cuba es el órgano rector de todas las tareas que se desarrollan en el país en el contexto de la actividad científico-informativa para la medicina y la salud pública.

Entre sus funciones tradicionales, el CNICM y la Biblioteca Médica Nacional (BMN) ofrecen otros servicios, algunos van dirigidos a diferentes categorías de usuarios. Entre ellos figura el servicio de *Información a Directivos de la Salud (Infodir)*, que mantiene actualizado al personal dirigente sobre los últimos avances en asuntos gerenciales a nivel nacional e internacional. Tras siete años de existencia, este servicio ha puesto en marcha una nueva modalidad, basada en un sistema capaz de satisfacer cualquier solicitud mediante una respuesta concreta que, por sus características formales y de contenido, constituye un valor agregado.

Sobre la base de que la organización y el desarrollo de un sistema de recuperación de datos es un valioso medio para apoyar, surgió la motivación de proyectar un servicio de información factográfica (IF) orientado a los dirigentes de la salud de Cuba, que ayude a incrementar el alcance de su gestión.

El caso de Cuba

Desde la década de 1970, las autoridades del CNICM concibieron iniciar un servicio que respondiera a las necesidades de información del personal dirigente, a partir de las perspectivas de desarrollo que se pronosticaban para Cuba en materia de salud. Sobre estos principios, profesionales de la información realizaron investigaciones, que culminaron en 1980 con la proposición de un sistema que teóricamente se correspondía con los objetivos propuestos. En 1988 se dieron los primeros pasos para comenzar un servicio de IF basado en estudios teóricos que sirvieron de metodología para su puesta en marcha como sistema de procesamiento y recuperación de datos y de hechos relevantes que daban como resultados productos informativos que se distribuían por correo postal. Este servicio se dejó de brindar al dirigente en 1992, debido a los cambios ocurridos y la reorganización del departamento que se ocupaba de estas tareas. Hasta esa fecha todos sus procesos eran manuales.

SERVICIO A DIRECTIVOS CON VALOR AGREGADO

Características y organización

El acceso rápido y eficiente a una información confiable y precisa permite adoptar una posición adecuada a la hora de tomar una decisión para solucionar un problema con un

menor costo. Esto sólo es posible si se ha realizado previamente un proceso de análisis de la información, en el cual se haya adicionado un conjunto de valores pertinentes a partir del trabajo intenso que realizan especialistas entrenados en el uso de las técnicas de información.¹

Si consideramos esto, se crea, prepara e implementan productos y servicios de información cualitativamente superiores, que satisfacen así las necesidades de información de los usuarios.

"Crear nuevos productos y servicios de alto valor añadido es uno de los factores que permitirá mantener en lugar destacado a los especialistas en información en el nuevo mundo que se crea".²

Si se analiza lo planteado, el éxito depende fundamentalmente del factor humano. Dicho factor es el elemento que crea y suministra los productos y servicios de valor añadido, a la vez que los evalúa y perfecciona de continuo.

El valor agregado o valor añadido como comúnmente se le conoce, se fundamenta en la transferencia de información como respuesta intensiva a un proceso humano, tanto en las actividades formalizadas a las que se llama sistemas, como en el uso y usos de la información que son las salidas de estos sistemas, se caracteriza por estar conducido por el usuario. El concepto de valor añadido se establece a partir del conjunto de procesos que tienen esa característica (de agregarle valor) a un producto o servicio.³

Algunos países y organizaciones desarrollan servicios de información con personal capacitado para agregarles valor de manera que ofrezcan mucha información en poco espacio. Este es el caso por ejemplo de la Organización Mundial de la Salud (OMS) que ofrece productos con valor agregado con base factográfica, para brindar así información amplia en forma de datos e imágenes que favorece a la toma de decisión en el directivo que dispone de poco tiempo para la lectura de artículos voluminosos.

Un artículo publicado en Internet puede mostrar lo que se dice anteriormente:

"...Coincidiendo con ese interés y paralelamente a la explotación de la información del Censo de Población de 2001, primero del presente siglo, el INE pone a disposición de los usuarios interesados la publicación *Tendencias demográficas durante el siglo XX en España*, elaborada por varios especialistas, en la cual se realiza un examen de los principales rasgos que caracterizan a la población de España, y a los tres componentes demográficos que la determinan: la mortalidad, la fecundidad y la migración. El análisis de los datos, en general, se extiende al pasado siglo o a sus últimos 25 años llegando hasta nuestros días y presentándose, además, algunas perspectivas de futuro".⁴

El torrente de información que hoy existe en Internet, nos encamina a ofrecer mejores servicios a diferentes categorías de usuarios que acumulan disímiles demandas y se apoyan en estas tecnologías, el caso de la *Información a Directivos de Salud* en Cuba tiene añadido un valor a su información gerencial con la IF.

La información factográfica

El rápido crecimiento de Internet se debe a la gran cantidad de servicios que proporciona a lo largo de su breve historia. Estos servicios se pueden agrupar en tres categorías: comunicación, acceso a la información y búsqueda de información.

A diferencia de otros servicios de información, la IF opera en este caso en régimen de búsqueda retrospectiva y ello sirvió de punto de partida para proyectarla como un valor añadido o agregado al servicio referido anteriormente y que brinda el Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas desde su sitio Web:

<http://www.sld.cu/sitios/infodir> (figura).



Fig.

La IF está concebida y diseñada para enfrentar las demandas de los usuarios sobre determinada situación vinculada con la medicina y la salud pública, principalmente en lo relativo al estado y a las tendencias de desarrollo de los sistemas de salud en el mundo; a los grandes logros de las ciencias médicas en el diagnóstico, el tratamiento y la prevención de las enfermedades y a las direcciones de organización y planificación y las políticas de dirección en el ámbito empresarial.

Este servicio basa su funcionamiento en el procesamiento previo de fuentes primarias que están casi en su totalidad en Internet y que se distinguen por su capacidad de ofrecer información sobre un hecho concreto, un acontecimiento real o un conjunto de varios de ellos. La información que se procesa a partir de estas fuentes electrónicas se organiza y diseña por temáticas afines para su fácil ubicación en el sitio creado para el servicio, añadiendo lo que debe ser a priori relevante, porque quienes reciben el servicio requieren respuestas ágiles y operativas, debido a las funciones estratégicas que realizan y su imposibilidad real de invertir mucho tiempo en la consulta de otras fuentes, o en la búsqueda de bibliografías o referencias que remitan a otros documentos.

Por tanto, la información que se selecciona y procesa se pone a disposición de los usuarios mediante esta modalidad, y les garantiza de una forma concisa contar con un gran volumen de datos, hechos, cifras o parámetros en un espacio relativamente reducido, los cuales les son realmente útiles para tomar una decisión o solucionar determinados problemas .

Esta realidad pone de manifiesto la vigencia de lo planteado por *Guiliarevskii* y *Chiorny*, quienes hace ya más de dos decenios dejaron constancia escrita de que ...” la búsqueda de hechos y datos es una expresión del desarrollo de los métodos de recuperación de información, que tiene la virtud, incluso, de suprimir la necesidad de consultar las fuentes primarias”.⁵

Para la organización del servicio de IF se seleccionaron descriptores de materia, indicadores y temas de salud que expresan de manera general aspectos fundamentales en esferas bien definidas, como son las cuestiones organizativas y administrativas de la salud pública, la docencia, los servicios, y las políticas y programas de salud, entre otros aspectos de interés. Estos descriptores generales identifican los ficheros de materia, ordenados alfabéticamente, en los que se almacenan los artículos o documentos procesados. También se dispone de carpetas identificadas por descriptores geográficos, que posibilitan la recuperación por continentes o países de la misma información que se encuentra almacenada por materias. Así, el documento que se procesa se almacena en cada tipo de carpeta según la materia que trate o la región geográfica a la que se refiera. Ejemplo: *Mortalidad infantil y Europa*.

Todo el trabajo de selección, recopilación, procesamiento, diseño y almacenamiento de la IF procesada, corren a cargo de un especialista de Información Científica-Técnica y Bibliotecología, quien tiene además la función de hacer frente a las solicitudes que formulen los usuarios del servicio *Infodir* que trabaja artículos de gerencia.

Las fuentes primarias de donde se extrae la información para procesar, pueden ser desde sitios de Internet, revistas científicas electrónicas y en formato impreso, hasta una publicación de carácter popular, de lo que se deduce que cualquier documento nacional o extranjero que contenga información relevante, es susceptible de someterse al procesamiento para este servicio.

Comunidad de usuarios del servicio

Ministro y viceministros del Ministerio de Salud Pública (MINSAP)

Miembros del *Consejo Técnico Asesor del Ministro*.

Directores nacionales por especialidades de las ciencias médicas.

Directores de los institutos nacionales de investigación y de los hospitales priorizados del país.

Directores provinciales de salud y de los centros provinciales de información de ciencias médicas.

Rectores y decanos de las facultades de Ciencias Médicas.

Funcionarios vinculados de alguna manera a la medicina y la salud pública.

Otros organismos nacionales e internacionales.

Entradas, procesos y salidas

Las entradas al sistema de IF provienen fundamentalmente de un directorio creado a partir de búsquedas constantes y específicas en sitios de Internet, que se materializan mediante artículos que se obtienen para su posible procesamiento, o de solicitudes que formulan los usuarios. Por su parte, las salidas son aquellos documentos que se han producido como resultado del procesamiento analítico sintético de las fuentes primarias y que tienen como destino a los usuarios.

Entre las entradas y salidas tiene lugar una serie de tareas o de procesos, que se distinguen en dos fases dentro del sistema: Análisis y procesamiento y recuperación de la información.

Análisis y procesamiento

Toda la información electrónica seleccionada se revisa en primera instancia para conocer si contiene datos o hechos que ameriten ser procesados. Si se determina que el contenido del documento o sitio Web no responde a las exigencias del servicio, no se selecciona y se continúa la búsqueda. En caso de detectarse información relevante, ésta se extrae, se analiza, sintetiza, se indiza y se archiva en el fichero correspondiente.

Las operaciones hasta aquí descritas dan lugar a la aparición de un nuevo documento con información condensada en forma de datos, cifras o hechos, o bien agrupados en tablas, diagramas o dibujos. El nuevo documento generado se ubica en el sitio con un título de enlace (hipervínculo) para que el usuario pueda acceder a este.

Recuperación de la información

En caso que se formule una solicitud de algún dato o hecho aislado, o de un conjunto de ellos, se hace una búsqueda para conocer si en el banco factográfico se halla la respuesta adecuada. Se procede a una búsqueda del servicio en línea, según el interés del usuario. Si se encuentra uno o más documentos con la información deseada, se procede al envío del acceso directo o enlace al usuario para que consulte y si fuera necesario imprima.

Puede ocurrir que no se encuentre la información demandada, lo que implica el transcurso de algún tiempo entre la búsqueda de la información y la satisfacción de la solicitud. Una vez confeccionada se pone en línea para que pueda ser consultada por el solicitante o si lo prefiere se envía a su correo electrónico.

Productos de información

Las solicitudes de IF se pueden satisfacer de tres formas diferentes, en dependencia del volumen y el uso del objeto de búsqueda. Cuando el usuario desea un dato preciso para solucionar un problema urgente, puede recibir del sistema una respuesta rápida y concreta. La interacción del usuario con el servicio se hará por teléfono o por correo electrónico.

Hay casos en los que el usuario necesita una información más extensa sobre un tema determinado, porque debe hacer un estudio comparativo antes de tomar una decisión a corto o mediano plazo.

Para este caso se confecciona un *Informe factográfico*, que recoge organizados sistemática y cronológicamente datos, cifras, hechos o parámetros que satisfacen su necesidad. El tiempo de respuesta por supuesto, es más prolongado.

El producto informativo más completo es la *Reseña factográfica* que se define como documento científico secundario (o si se prefiere terciario) en el cual se generalizan los datos contenidos en muchos documentos primarios. Por lo general la reseña abarca materiales sobre un solo tema y periodo de tiempo. Tiene un valor muy grande en cuanto a la economía de tiempo, porque leer una buena reseña puede a veces ser equivalente a cientos de artículos primarios.⁶

Este producto se prepara cuando el usuario necesita hacer un estudio profundo de diversos indicadores para establecer determinada estrategia a largo plazo, o cuando precisa conocer la situación de salud en un país que visitará. La reseña es mucho más

extensa que el *Informe factográfico*. La gran cantidad de información que contiene y los diversos tópicos que trata, hacen de ella un documento de gran interés y utilidad, sobre todo para el personal dirigente vinculado con las políticas de salud.

Al tener este servicio y sus productos de forma automatizada, la respuesta al usuario se cumple con mayor rapidez; con solo ir al vínculo directo al texto completo en la propia página que está diseñada para el servicio de IF.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Arteaga Fernández F. La Biblioteca y las nuevas tecnologías. La Paz : Facultad Humanidades y Ciencias de la Información; 2004. Disponible en: <http://www.bv.umsanet.edu.bo/revistas/bibliotecologia/numero2/articulos/btecasn t.htm> [Consultado: 11 febrero del 2004].
2. Orozco ES, García DI. Del dato a la decisión: la gestión de información en un sector específico, caso de estudio BIOTEC. Ciencias de la Información 1992;23(2):5-7.
3. Gilberga A. El concepto de valor añadido no es claro para muchos comentaristas. Rev Ind Text 1997;(346):6-7.
4. Tendencias demográficas durante el siglo xx en España . D isponible en: http://www.ine.es/prodyser/catalogo/resena_tendenciasdemo.htm# [Consultado: 11 de febrero del 2004].
5. Guiliarevskii, RS, Chiorny AI. La comunicación científica y algunos problemas de la informática. Act Docum 1972;3(8):1-8.
6. Mesa García R. Información para la investigación. La Habana : Editorial Científico-Técnica; 1989. p. 38-40.

Recibido: 27 de marzo del 2007. Aprobado: 3 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; ADMINISTRADORES DE INSTITUCIONES DE SALUD; CUBA.

INFORMATION SERVICES; HEALTH FACILITY ADMINISTRATORS; CUBA.

Según DeCI²

SERVICIOS DE INFORMACIÓN; INFOMED; CUBA.

INFORMATION SERVICES; 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>