

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones: un desafío para la Gestión del Cuidado

Information and communication technologies: a challenge for care management

María Niurka Vialart Vidal

Escuela Nacional de Salud Pública. La Habana, Cuba.

RESUMEN

La tecnología se ha desarrollado vertiginosamente, ocupando todos los campos de la enfermería, desde la provisión de cuidados, educación en salud, la investigación y la administración de los servicios. La Gestión del Cuidado se presenta como un modelo tendiente a otorgar una atención de calidad al usuario, asegurando prestaciones de servicios humanizados, mediante la eficiente utilización de los recursos, respondiendo a los estándares profesionales y a los objetivos de cada institución de salud, descentralización en la toma de decisiones y exigencia de responsabilidad. Se realizó una revisión bibliográfica con el objetivo de sistematizar potencialidades de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para gestionar cuidados de enfermería en diferentes áreas de atención. El cuidado es un acto comunicativo que requiere de conocimientos científicos tecnológicos y del contexto cultural donde viven, trabajan, se recrean y enferman los sujetos del cuidado, el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones optimiza estos procesos, en el marco de la gestión del conocimiento de enfermería, su importancia en salud son indudables, siendo hoy una herramienta esencial en la entrega de cuidados de salud.

Palabras clave: enfermería; gestión del cuidado; TIC; eSalud; enfermería informática.

ABSTRACT

Technology has developed fast, covering all the areas of nursing, from care giving, health education, research and service management. Care management is presented as a model aimed at providing care of high quality to the users, ensuring the provision of humanized services, through the efficient use of resources, responding to professional standards and the goals of each health institution, decentralization in decision-making and demanding of responsibility. A bibliographic review was performed aiming at systematizing the potential of information and communications technologies to manage nursing care in different areas of interest. Care is a communicative act that requires technological and scientific knowledge and the cultural context in which the subjects of care live, work, recreate themselves and get sick. The use of the information and communications technologies optimizes these processes in the context of nursing knowledge management. Its importance to health is undeniable, while it is today an essential tool in health care provision

Keywords: nursing; care management; ICT; sHealth; informatic nursing.

INTRODUCCIÓN

La Gestión del Cuidado (GC) en enfermería otorga una atención de calidad al usuario, asegurando prestaciones de servicios humanizados mediante la eficiente utilización de los recursos, descentralización en la toma de decisiones y exigencia de responsabilidad, implementación de una nueva forma de trabajo –enfocada hacia la gestión de los procesos fundamentados en las tecnologías, los cambios demográficos y otras formas de brindar cuidados individualizados al paciente, familia y comunidad. El cuidado es un acto comunicativo que requiere de conocimientos científicos, tecnológicos y del contexto sociocultural donde se desarrollan los sujetos del cuidado.¹

Las tecnologías de la información y las comunicaciones, conocidas por sus siglas TICs, agrupan elementos y técnicas usadas en el tratamiento y transmisión de informaciones, principalmente de informática, internet y telecomunicaciones. Son herramientas informáticas que procesan, sintetizan, recuperan y presentan información en las más variadas formas; es decir, un conjunto de herramientas, soportes y canales para el tratamiento y acceso a la información con los que se da forma, registran, almacenan y difunden contenidos digitalizados; son medios y materiales de construcción que facilitan el aprendizaje y el desarrollo de habilidades.²

A la profesión de enfermería se le reconocen actividades de recolección, manejo, procesamiento, transformación y comunicación de la información con el paciente, familia o comunidad, de ahí la importancia del conocimiento y uso de las TICs para la profesión, ya que pueden ayudar a mejorar estos procesos.

Cuando se combinan los elementos anteriormente expresados se llega a la definición de *Enfermería Informática* que se plantea "es la integración de ciencia y práctica de enfermería, su información y conocimiento y su gestión con las tecnologías de la información y comunicación para promover la salud de las personas, familias y comunidades a nivel mundial". *Caballero y Hullin* comentan sobre esta definición, que es la demostración de cómo la enfermería progresivamente ve las TICs como una herramienta clínica para asegurar la calidad, continuidad y seguridad del cuidado de la persona, en orden de encontrar y responder a las necesidades del usuario como una persona, parte de una familia y la comunidad.³

Contextualizado en la profesión de enfermería se puede afirmar que como método para la gestión, se debe utilizar el proceso de atención de enfermería, considerado como un sistema de información en salud, que es definido como una herramienta que permite recoger, procesar, analizar, interpretar y transmitir la información,¹ en esencia, son las actividades que realiza la enfermera/o en la atención del paciente; donde planifica, gestiona, evalúa e investiga, que es lo mismo que recibir datos, transformarlos en información y comunicarlos para tomar decisiones con el objetivo de darle seguimiento y monitoreo de los cuidados a individuos y colectivos.

El objetivo de un sistema de información es convertir los datos en información, las TICs han facilitado la integración de datos, información y conocimiento, que apoyan en la toma de decisiones de estos profesionales sobre el cuidado de los pacientes, por lo que existe la necesidad imperiosa de sistemas electrónicos que faciliten este proceso para manejar la gran cantidad de datos clínicos que se necesitan.⁴ *Hovenga E.* citando a *Pluyter-Wenting*, señala que un sistema clínico para el punto del cuidado, es un sistema que está diseñado para:⁴

1. Apoyar la documentación de la atención dada por todos los profesionales de la salud a un paciente individual.
2. Comunicarse con otros departamentos del hospital.
3. Proteger contra el uso no autorizado.
4. Hacer que la recuperación de datos de una persona sea posible para los usuarios autorizados en todo el hospital o centro de salud.
5. Almacenar los datos de la vida del paciente de acuerdo a leyes y normas de protección de datos.
6. Distinguir entre los datos valiosos sobre una base a largo plazo y los datos que pierden su valor después del alta clínica.

La informática en enfermería, por ende, es aplicable a todas las funciones de la profesión, docencia, administración, asistencia e investigación. El presente trabajo tiene el objetivo de sistematizar algunas potencialidades de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones como instrumento de enfermería informática para la gestión del cuidado en diferentes áreas de atención.

MÉTODOS

Se realizó una revisión bibliográfica y documental de literatura impresa y disponible en INTERNET que demuestran la utilización de las TICs como herramientas de trabajo en enfermería, y tributan a la mejora de la salud del individuo, familia y comunidad.

DESARROLLO

La tecnología se ha desarrollado tan rápidamente que ocupa en cierta medida todas las áreas de enfermería, desde el suministro de cuidados, la educación permanente, la investigación, la administración y gestión asistencial de los servicios. Hoy en día los registros en papel realizados por los profesionales de salud se han ido sustituyendo paulatinamente por la informatización de estos procesos y a ello se le adicióna la aparición cada vez más en aumento, de aditamentos personales que acompañan permanentemente la vida cotidiana, como computadoras, Ipad, celulares inteligentes, conjuntamente con el auge de las TICs. Ahora, toca integrar todos estos elementos al accionar diario de los profesionales de enfermería como oportunidad de desarrollo en la gestión del cuidado por sus múltiples ventajas, como:

- Acceso a la comunicación que facilita la promoción y divulgación de información relacionada con la salud entre miembros del equipo de trabajo de profesionales y los propios pacientes, acortando las distancias.

- Contribuyen a adquirir conocimientos y habilidades que favorecen la toma de decisiones y la práctica de enfermería de gran calidad, al ayudar a conocer y a comprender mejor los asuntos relacionados con la enfermería y la atención de salud.
- Consigue mantener una perspectiva clínica y fomenta la investigación, por lo que mejora los cuidados dispensados a los pacientes.
- Permite la educación permanente, el propio profesional auto gestiona el aprendizaje en red alimentando el conocimiento.
- Ahorro de tiempo y costos que se pueden dedicar a la atención clínica del enfermo.
- Permite la gestión de base de datos para monitoreo y evaluación continuo del paciente, mejorando la calidad y seguridad de las intervenciones.
- Favorece la investigación y por consiguiente el aporte y producción científica.

El uso de las TICs por los profesionales de Enfermería podría ser la clave en la mejora de la calidad del cuidado, así como en la formación y educación permanente, además de facilitar la intervención y acercamiento a la población, ayudar a alcanzar unos niveles cada vez más elevados de salud y mejorar la comunicación entre los diferentes participantes del proceso de salud.

Gestión administrativa

Con la incorporación de sistema de información de enfermería consigue apoyar la actividad de procesamiento de información con un sistema computarizado en el área clínica, donde se han desarrollado basados en el proceso de atención de enfermería. Estos sistemas se iniciaron originalmente como orientación práctica de la planificación de sistemas de atención, pero poco a poco evolucionaron a sistemas orientados a problemas, en base a las normas de atención y que incluyen componentes para la identificación de problemas, la planificación de las intervenciones de enfermería y, en cierta medida en la determinación de los resultados.⁴

Ámbito investigativo

Muchas aplicaciones están en uso, desde software estadísticos a bases de datos electrónicas que permiten acceder a información de calidad y estudios de enfermería. La enfermería basada en la evidencia, así como la evidencia basada en la práctica, han marcado el desarrollo de la ciencia del cuidar en los últimos años. Programas de encuestas electrónicas están facilitando el desarrollo de investigación. Se puede mencionar como ejemplo el proyecto Taxo, basado en un sistema de soporte virtual para la investigación en enfermería del Licenciado Hugo Leonzio de Argentina. Este proyecto comprende un Sistema Informático montado en internet, capaz de llevar investigaciones on line, acompañado de un conjunto de herramientas de las TICs que permiten el contacto del equipo de investigación de manera sincrónica y asincrónica, en un ámbito de encuentro compartido para que los colegas interesados en la Investigación en Enfermería se encuentren, intercambien, analicen y discutan sobre la investigación del conocimiento de la disciplina, conduciendo el proceso de manera asistida.

Ámbito clínico

Las aplicaciones de las TICs en el punto del cuidado, son utilizadas para el monitoreo fisiológico, método para el seguimiento continuo, en tiempo real, de los signos vitales de un paciente, acompañados por tecnologías sanitarias de punta en un establecimiento de salud. El propósito de este monitoreo consiste en detectar cambios de parámetros vitales respecto de los rangos normales en un proceso de enfermedad. El monitoreo continuo de los signos vitales de los pacientes menos críticos y de aquellos que se encuentran en las últimas etapas de la recuperación, tales como la rehabilitación y que necesitan deambular, ha sido conseguida a través de la telemetría o de sistemas inalámbricos de monitoreo fisiológico. El Telemonitoreo o monitoreo remoto de los pacientes ha permitido altas más tempranas, disminuyendo los días de hospitalización, así como un seguimiento más continuo de los problemas de salud de la persona.

El mSalud o salud móvil es otro aspecto que ha permitido un mayor acceso al cuidado y apoyo promoviendo la prevención de enfermedades, acompañamiento del usuario en sus dudas, y otras acciones más, de manera que el uso de dispositivos móviles de información y comunicación, como teléfonos celulares, Ipad u otros dispositivos inalámbricos que ya están al alcance en un gran porcentaje de la población mundial, ayudan a monitorear a los pacientes, para el cuidado de su salud.

Perú, en la figura de Daniel Flavio Condor Cámara, desarrolla el proyecto Wawared, en el que se orienta y acompaña a través de celulares con mensajerías de textos a las embarazadas en el período de gestación, alertándolas de las vacunas y los cuidados a tener en cuenta para llegar a feliz término de su embarazo. En Chile, por su parte, también se ofrece asistencia a través de los celulares a los cuidadores y pacientes crónicos

Ámbito docente

En primer lugar se debe asegurar el acceso a entrenamiento y alfabetización digital de los profesionales de salud en general y de las enfermeras y enfermeros en particular. Un aspecto que hoy se está desarrollando con fuerza es la simulación clínica, que está marcando un aseguramiento de la calidad en la formación de enfermeras y enfermeros, los que sin duda están mejor preparados para aprender el cuidado directo cuando ya han desarrollado en forma simulada técnicas, procedimientos, formas de pensamiento y actitudes, esto implica que cuando el estudiante llega al punto del cuidado, está en condiciones de ofrecerlo de manera segura y libre de riesgo a la persona que cuida.

Otros aspecto en el uso de las TICs en la educación son los estudios desarrollados basados en los Entornos virtuales de enseñanza aprendizaje (EVEA), plataformas como el Moodle por ejemplo, contribuyen al aprendizaje en red, donde el estudiante deja de ser un consumidor pasivo de contenidos, para convertirse en el protagonista de la propia gestión del conocimiento y auto aprendizaje, asistido por profesores virtuales y tutores que lo acompañan todo el tiempo como facilitadores y motivadores en el proceso de docente y en este contexto las redes sociales han ayudado mucho. Compartir experiencias y construir el conocimiento en colaboración en la web 3.0 es hoy realidad, que permite a las personas que tienen acceso a internet compartir sus problemas de salud y aprender juntos, con supervisión de sus médicos y enfermeras. Ya en las redes están apareciendo terminologías como Socialmedia, que son el resultado de toda la comunicación bidireccional que se da en cualquier sitio o herramienta web, el flujo de información en ambos sentidos, es decir, lo que el creador del sitio, blog, o posteo de Facebook quiso decir o expresar, y la interacción o respuesta que se obtiene de los demás integrantes de la red, que son usuarios desconocidos.⁵

Otra de las terminologías que están impactando hoy, es el ePaciente o Paciente digital, generador de conocimiento, experto en su propia salud, donde intervienen en la gestión del cuidado los que están bien y sus cuidadores o sea los sanos, los que se enfrentan a nuevos retos médicos y sus cuidadores que son los agudos y los que tienen enfermedades crónicas pero estables y sus cuidadores, no es extraño encontrar en Internet portales temáticos como "Mi Diabetes", que utiliza las TICs a través de los portales web, para el intercambio de experiencias entre pacientes, cuidadores y personal de la salud, modalidad que también contribuyen en el aprendizaje profesional y del propio consumidor de salud.

La telenfermería, que también constituye un EVEA, tiene por objeto implicar y apoyar a las enfermeras en el desarrollo y el uso de las tecnologías de telesalud, por mencionar algunos aspectos. La OMS está altamente preocupada de este aspecto, y en su última resolución de 2011 ha invitado a los países a establecer estrategias de eSalud. También OPS y el Working Group de Nursing informatics están promoviendo el desarrollo de la enfermería informática latinoamericana a través de su RED y grupo de trabajo de enfermería informática para la región. Esta experiencia ha permitido compartir y aprender de expertos en alguna materia de la profesión a través de teleconferencias que se han ofrecido de manera gratuita para

toda la región en plataformas Web como el Elluminate y el BlackBoard, que dan la posibilidad de ser grabadas y reutilizadas en un momento determinado para la docencia dirigida a estudiantes o los propios profesores en su preparación, como retroalimentación del contenido ofrecido por el propio protagonista tantas veces como sea necesario y en los escenarios que se requieran, solo demanda de un acceso a Internet.

CONSIDERACIONES FINALES

En la formación profesional de hoy se hace imperativo la inserción de las TICs, no solo para alfabetizarse digitalmente, las enfermeras y enfermeros necesitan estar a la vanguardia, aprender a usar las tecnologías de una manera correcta, sin deshumanizar el cuidado ni perder de vista la ética en la informatización. El foco del cuidado es la persona, la familia y la comunidad, y esto muchas veces se olvida al poner en el centro la tecnología. Más importante que aprender tecnología es aprender con la tecnología a utilizar la información y a trabajar con el nuevo entorno, teniendo en cuenta que a la profesión de enfermería se le reconocen actividades de recolección, manejo, procesamiento y comunicación de la información con el paciente, familia y comunidad, de ahí la importancia del conocimiento y uso de las tecnologías para la profesión, ya que pueden ayudar a mejorar los procesos docentes y favorecer las competencias de estos profesionales en la gestión del cuidado.

Conflicto de intereses

Los autores no declaran conflicto de intereses.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Vialart Vidal N. Informática. Temas para Enfermería. La Habana: ECIMED; 2012 [consultado Oct 2014]. Disponible en: http://www.bvs.sld.cu/libros/informatica/indice_p.htm
2. Vialart Vidal N. Informática – Enfermería contradicción u oportunidad. Rev Cubana de Enfermería. 2011 [citado Oct 2014];27(2):13-22. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192011000200010&lng=es&nrm=iso&tlng=es
3. Hernández Cortina A, Wigodski Sirebrenik J, Caballero Muñoz E. Informática en enfermería un desafío a la formación actual. Mednet. 2013 [consultado Oct 2014]. Disponible en: <http://www.mednet.cl/link.cgi/Medwave/Perspectivas/Opinion/5307>
4. Caballero Muñoz E. Enfermería Informática una Mirada desde la Gestión del Cuidado. Revista Visión de Enfermería Actualizada (VEA). 2012 [citado Oct 2014];32(4):32-41.

5. Sedano Pinzón JJ. Ventajas y Desventajas de las TIC 's en el ámbito educativo. 2010 [citado Oct 2014]. Disponible en: <http://campus.dokeos.com/courses/TICS017f/document/LasTicsVentajasydesventajas.pdf?cidReq=TICSdbf1>

Recibido: 21 de octubre de 2014.
Aprobado: 23 de noviembre de 2014.

María Niurka Vialart Vida. Licenciada en Enfermería. Máster en Informática en Salud. Máster en Educación Médica Superior. Investigadora Agregada. Profesora Auxiliar. Coordinadora Nacional de la Red de Enfermería informática de Cuba. Dirección electrónica: vialart@infomed.sld.cu