

La gestión del cuidado humanizado de enfermería en la era digital

The Management of Humanized Nursing Care in the Digital Age

Niurka Vialart Vidal^{1*} <http://orcid.org/0000-0002-1110-4257>

¹Escuela Nacional de Salud Pública. La Habana, Cuba.

Autor para la correspondencia: vialart@infomed.sld.cu

RESUMEN

Introducción: La gestión de cuidados en la era digital está sometida a un desafío permanente, donde el ambiente socio cultural impone cambios. La informática como tecnología y, en particular, las tecnologías de la información y las comunicaciones forman parte de la vida cotidiana y deben ser incorporados al accionar profesional de enfermería de forma personalizada y como parte del mejoramiento del cuidado humanizado.

Objetivo: Abordar la gestión del cuidado humanizado como cuestión necesaria, acompañados del desarrollo de la informática como complemento, sin abandonar aspectos éticos de la información en los servicios de salud.

Métodos: Para la elaboración de este artículo, se realizó una revisión bibliográfica y documental, entre ellos, algunos clásicos que por su valor, aporte y trascendencia, constituyen obligada referencia. Se realizó, como método científico, una sistematización y estudio documental relacionado con la gestión del cuidado en enfermería, los cuidados humanizados, la ética informática y la informática en enfermería.

Conclusiones: La informática debe verse como un instrumento que facilite la gestión del cuidado humanizado a partir de la interacción entre los propios profesionales y todos los actores del cuidado. Además, debe considerar su aplicación como una vía para brindar atención anticipada, promover salud con calidad y ética. Constituye otra manera de cuidar que no excluye su realización con humanidad y respeto.

Palabras clave: Enfermería; cuidados de enfermería; tecnología de la información y comunicación.

ABSTRACT

Introduction: The management of care in the digital age is subject to a permanent challenge, in which the sociocultural setting imposes changes. Information technology, as such, and particularly information and communications technologies are part of everyday life and must be incorporated into the nursing profession in a personalized way and as part of the improvement of humanized care.

Objective: To address the management of humanized care as a necessary issue, accompanied by the development of information technology as a complement, without abandoning ethical aspects of information in health services.

Methods: For the elaboration of this article, a bibliographic and documentary review was carried out; among them, some classic authors that, due to their value, contribution and transcendence, constitute a mandatory reference. As a scientific method, a systematization and documentary study related to nursing care management, humanized care, computer ethics and nursing informatics was carried out.

Conclusions: Information technology should be seen as an instrument that facilitates the management of humanized care based on the interaction between the professionals themselves and all the care actors. In addition, its application should be considered as a way to provide early care, as well as to promote health with quality and ethics. It constitutes another way of caring that does not exclude its fulfillment with humanity and respect.

Keywords: nursing; nursing care; information and communication technology.

Recibido: 06/03/2019

Aprobado: 07/07/2019

INTRODUCCIÓN

La percepción sobre la gestión del cuidado de enfermería es abordado por diferentes autores, de acuerdo a los contextos en el que se desarrollan y gran parte de ellos están basados en estudios de teóricos importantes de la profesión.

Morfi Samper hace referencia a la definición de Gestión del Cuidado de Enfermería como “aplicación de un juicio profesional en la planificación, organización, motivación y control de la provisión de cuidados, oportunos, seguros, integrales, que aseguren la continuidad de la atención y se sustenten en lineamientos estratégicos, para obtener como producto final la salud”, este es recogido de la “Norma General Administrativa N° 19”, expuesta por la Subsecretaría de Redes Asistenciales, en la figura del Dpto. de Asesoría Jurídica del Ministerio de Salud de Chile.⁽¹⁾

A juicio de esta autora la conceptualización a la que se hace referencia, por su alto componente analítico, metódico y razonado, tiene amplia aceptación en el contexto cubano y son muchos los profesionales que la asumen como es el caso.

Cuando se hacen pronunciamientos sobre la gestión del cuidado se consideran aspectos imprescindibles relacionados con la entrega de estos, como el hecho de servir, asistir y estar responsabilizado por lo que le suceda a esa persona como parte de la naturaleza humana, pero el cuidado de enfermería va mucho más allá, pues comprende aspectos *afectivos* y *comunicativos* que requieren de conocimientos científicos tecnológicos y del contexto socio cultural donde se desarrollan.⁽²⁾

La Organización Mundial de la Salud (OMS), promueve la política de formación integral para el desarrollo humano de los profesionales de la salud, en la búsqueda de la protección de los derechos de las personas, a partir de un “Trato humanizado a la persona sana y enferma” y declara que “la Humanización es un proceso de comunicación y apoyo mutuo entre las personas, encausada hacia la transformación y comprensión del espíritu esencial de la vida”⁽³⁾ Según la Teoría del Cuidado Humanizado de Watson: “...requiere de un compromiso moral por parte de los profesionales de salud, el cual demanda cada individuo, sea sano o enfermo, para mejorar su calidad de vida, inmerso en la educación en cada cuidado brindado, y de esta manera elevar la percepción de los pacientes en relación al cuidado humanizado”.^(4,5)

Esta visión humanista sobrepasa las acciones ordinarias frecuentes y habituales de los cuidados de enfermería, lo cual modifica este enfoque para incorporar y acompañarse de

sentimientos y emociones. También se deben considerar los valores, actitudes y conocimientos de la disciplina lo que marca una diferencia.

Otro elemento a considerar en la gestión de cuidados humanizados es el contexto que hace que el cuidado que se brinda esté sometido a un desafío permanente, donde el ambiente socio cultural impone cambios. Esta afirmación se hace más visible en una época que se ha denominado la era digital, donde la informática como tecnología, y en particular las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), forman parte de la vida cotidiana y es algo que no se puede obviar, por el contrario, debe ser incorporado al accionar profesional de manera personalizada en la gestión del cuidado como progreso del cuidado humanizado.

El objetivo de este trabajo es abordar la gestión del cuidado humanizado como cuestión necesaria, acompañados del desarrollo de la informática como complemento, sin abandonar aspectos éticos de la información en los servicios de salud.

MÉTODOS

Se realizó una revisión bibliográfica y documental, entre ellos, algunos clásicos que por su valor, aporte y trascendencia, constituyen obligada referencia.

En algunos casos la información fue recuperada en Internet a partir de la introducción de las palabras en español e inglés “gestión del cuidado en enfermería”, “cuidados humanizados”, “informática” y “ética de la información”, se estableció un período comprendido entre el 2000 y 2019, para lo que se utilizaron operadores booleanos “AND” u “OR” en bases de datos LILACS, Web of Science, BDENF, SciELO y PubMed, en el que se encontraron 324,000 resultados en general, de los que fueron seleccionados aquellos que cumplieron las expectativas para este estudio, los que conjuntamente con literatura impresa como libros, resoluciones y documentos de trabajo fueron considerados como referencias bibliográficas. Quedaron seleccionados 14, que se citaron según las normas de Vancouver en el presente trabajo.

Se realizó, como método científico, una sistematización que permitió organizar los resultados obtenidos, y concatenados con la experiencia, la práctica reflexiva, la acción innovadora, el intercambio y la comunicación, facilitaron la obtención de nuevos conocimientos.

DESARROLLO

La gestión del cuidado en sí comprende la creación de instrumentos que facilitan la recolección de datos, de manera sistemática, sobre la salud y su entorno; abarca el análisis reflexivo de ellos para elaborar un diagnóstico, planificar y evaluar las intervenciones a asumir siempre con respeto los principios del cuidado que se deben brindar con calidad.⁽⁶⁾

La gestión del cuidado se presenta como un modelo que otorga una atención de calidad al usuario, asegura prestaciones de servicios humanizados y mediante la eficiente utilización de los recursos informáticos puede ser mejorado, al considerar que la enfermería en sus actividades propias, hace uso de información del paciente, familia o comunidad. La incorporación de las TIC, puede ayudar a perfeccionar estos procesos.⁽⁶⁾

La informática en enfermería es definida como “la integración de ciencia y práctica de enfermería, su información y conocimiento y su gestión con tecnologías de la información y comunicación para promover la salud de las personas, familias y comunidades a nivel mundial.”⁽⁶⁾ Esta integración ha estado acompañada por el desarrollo de la tecnología en sí misma, y ocupa espacios que van desde la dotación de cuidados, la educación permanente, la investigación hasta la administración de los servicios. Todos ellos en función de la salud.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), ha planteado nuevas estrategias para afrontar los problemas de la salud en la sociedad de la información y el conocimiento del siglo XXI. La salud electrónica (eSalud) es uno de ellos y consiste en "el apoyo que la utilización costo-eficaz y segura de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) ofrece a la salud y a los ámbitos relacionados con ella, con inclusión de los servicios de atención de salud, la vigilancia y la documentación sanitarias, así como la educación, los conocimientos y las investigaciones en materia de salud".⁽⁷⁾

La eSalud busca mejorar los flujos de información a través de medios electrónicos, en apoyo a los servicios de salud y la gestión de los sistemas sanitarios.⁽⁸⁾ Como señalara la Dra. Carissa Etienne, ex Directora de la Organización Panamericana de la Salud (OPS), “...si se le da un buen uso y se aplica ampliamente, la eSalud puede ser una herramienta estratégica que permita mejorar el acceso, ampliar la cobertura y aumentar la eficiencia financiera de los sistemas de atención de salud”.⁽⁹⁾

Las TIC constituyen entonces herramientas informáticas que procesan, sintetizan, recuperan y presentan información en las más variadas formas, como soportes y canales para el tratamiento y acceso a la información para registrar, almacenar y difundir contenidos digitalizados que facilitan el aprendizaje y el desarrollo de habilidades.⁽⁶⁾

En el 2011, la OPS definió una Estrategia y un Plan de Acción sobre eSalud para el período 2012-2017 basados en seis componentes: *registro médico electrónico* (historia clínica electrónica), *Telemedicina* (prestación de servicios de salud utilizando las TIC), *salud móvil* (mSalud, ejercicio de la medicina y la salud pública con apoyo de teléfonos móviles, dispositivos de monitoreo de pacientes y otros dispositivos móviles), *aprendizaje con ayuda de las TIC* (eLearning, que incluye formación a distancia), *educación continua en TIC* (formación de habilidades en TIC para la salud) y *estandarización e interoperabilidad* (comunicación entre diferentes tecnologías y aplicaciones, mediante el uso de estándares, para una gestión integrada de los sistemas de salud en todos los niveles).⁽¹⁰⁾

En el caso de enfermería, su vinculación con la práctica asistencial directa se concreta con el proceso de atención de enfermería (PAE).

Enfermería utiliza como método científico en los servicios el proceso de atención de enfermería (PAE), el cual es considerado un sistema de información que planifica, gestiona, evalúa e investiga con el objetivo de dar seguimiento de los cuidados, por lo que existe la necesidad de llevar *registros electrónicos* que apoyen la manipulación de estos datos clínicos y sus intervenciones, y de esta manera asegurar la calidad, continuidad, la toma de decisiones oportunas y seguridad del cuidado, en función de encontrar y resolver las necesidades que se presenten.⁽⁶⁾

La investigación, formación y superación continuada está favorecida con el empleo de las TIC, desde el propio comienzo de la carrera de enfermería, donde se propician recursos educativos en aulas virtuales para potenciar el proceso de enseñanza aprendizaje y la educación a distancia. Se incentiva así la autogestión del conocimiento, que favorece que los estudiantes se formen con estrecha vinculación del estudio con el trabajo, de la teoría con la práctica, a través de la versión académica de la educación en el trabajo, con integración docente, asistencial e investigativa.

Esta preparación de recursos humanos en todas sus formas ha constituido parte de las estrategias de informatización de salud, para la cual se establecen espacios virtuales destinados a la universalización del conocimiento, como la Biblioteca Virtual de Salud, que integra las principales fuentes de información; el Centro Virtual de Convenciones de Salud, que brinda

la posibilidad de intercambios científicos de manera virtual; la Universidad Virtual de la Salud, que cuenta en su entorno con un aula virtual para el proceso de enseñanza aprendizaje, repositorios de contenidos, galerías de imágenes, consulta a expertos, entre otras.

La *salud móvil* forma parte del necesario desarrollo tecnológico para la mejora continua de los servicios de enfermería. Ella favorece la comunicación tan necesaria en la gestión de cuidados humanizados, ya sea entre profesionales o con los propios demandantes del cuidado, coherente con la tendencia internacional de ofrecer los servicios cada vez más personalizados. El mayor uso que se le otorga a la mSalud es en apoyo de la docencia, al reconocer la utilidad de los dispositivos móviles para la gestión de entornos personales de conocimiento y también para la promoción de salud; en particular en los servicios de mensajería personalizada.^(11,12)

Existen, además, variadas aplicaciones móviles guardianes de la salud que permiten el monitoreo remoto de los pacientes, a los cuales se les da un seguimiento en el lugar donde se encuentren; otras, miden el ritmo cardíaco mediante el sensor de la cámara de su celular o Tablet; también están las que muestran las cifras de tensión arterial; y otras que, sin ser completamente fidedignas, permiten alertar a la persona para que puedan buscar asistencia médica o de enfermería.

La *telenfermería* es otra de las opciones que se implementan como un recurso que facilita la comunicación en tiempo real, ésta puede ser utilizada para interconsultas sobre un procedimiento de enfermería determinado o para conocer el estado de salud que presenta, tanto cuidadores como enfermos. De esta manera, se asegura que la persona se sienta cómoda, protegida y bien atendida a pesar de las distancias, como una manera más de humanizar el cuidado con la asistencia remota.

Esta iniciativa también posibilita el intercambio científico entre profesionales como colaboración interdisciplinaria, quienes a través de teleconferencias comparten conocimientos y experiencias, lo que refuerza la competencia y contribuye a una mejor preparación profesional, además de favorecer la gestión del conocimiento, la reflexión y el cuestionamiento para dar lugar a una práctica renovada.

Estas teleconferencias ofrecidas por expertos con resultados de investigaciones aplicadas pueden convertirse en recursos educativos abiertos, al permanecer sus grabaciones en el ciberespacio, disponibles para ser consultados siempre que lo necesiten, por estudiantes y docentes, como citara *Watson*: “La mayoría de los estudiantes reconocen en sus profesores la importancia de las actitudes del cuidado para su aprendizaje...” y en su teoría reitera la necesidad de buscar un nuevo conocimiento y una nueva práctica del cuidado.⁽⁵⁾

Otro punto a destacar en todo este ámbito del cuidado humanizado y la tecnología, es la ética. El cuidado debe estar enfocado a la persona, familia y comunidad, la tecnología es un complemento que facilita el accionar. Más importante que aprender tecnología es aprender con la tecnología, aprender a saber utilizar la información y aprender a trabajar con el nuevo entorno.⁽²⁾ Este aprendizaje integral puede ayudar a mejorar la gestión del cuidado humanizado.

De lo que se trata es de acercar los conceptos éticos que van asociados con el campo de la informática a los profesionales e incluso a estudiantes de enfermería, pues se necesita tener conocimiento pleno de ellos para no violentar los códigos establecidos por la Asociación Internacional de Informática Médica.⁽¹³⁾

Por la dimensión que adquiere a partir de los elementos que se incorporan a los sistemas de cuidados y que se relacionan con procesos informatizados y otras tecnologías, resulta necesario exponer algunos de los aspectos de este código en cuestión, como son:⁽¹⁴⁾

- *Principios éticos fundamentales:* autonomía, igualdad y justicia, beneficencia, integridad, no perjuicio y no posibilidad.
- *Principios generales de la ética informática:* privacidad y disposición de la información, transparencia, seguridad, acceso, resguardo legítimo, actividad menos invasora y responsabilidad.
- *Principios de la seguridad informática:* confidencialidad, integridad y accesibilidad.

La gestión del cuidado humanizado está implícita y resulta necesaria e imprescindible en la profesión. La digitalización de esta época no es una limitante para estos cuidados de enfermería, por el contrario, se debe producir una simbiosis que parte del desarrollo de la informática, por lo que los profesionales deben incorporarla a su acervo como complemento inevitable, ya que las tecnologías en general forman parte de la vida cotidiana y cada vez de forma más amplia.

Es muy frecuente que las personas hagan uso de la tecnología de manera imperceptible e inconsciente, la han incorporado a su vida de tal manera que en ocasiones se enajenan del mundo que les rodea, y visto así, constituye un gran problema de salud, que afecta tanto las relaciones humanas como afectivas y comunicativas, elementos esenciales en los cuidados humanizados, pero no por ello se deben rechazar, sino utilizarlas en el momento preciso y de acuerdo a las necesidades presentadas.

En la gestión del cuidado humanizado estos elementos se deben tener en cuenta para convertir estas tecnologías en aliadas que ofrecen oportunidades, que permiten una mejor preparación, perfeccionar el desempeño profesional, acrecentar las competencias y a su vez consignar salud, aprovechando cada espacio, cada disponibilidad para entender y vivir este transitar a través de la expresión de sentimientos.

La informática debe verse como un instrumento que facilite la gestión del cuidado humanizado a partir de la interacción entre los propios profesionales y todos los actores del cuidado como: enfermería, pacientes, cuidador, familia, comunidad. Debe valer para brindar atención anticipada, para promover salud con calidad y ética, ya que constituye otra manera de cuidar con humanidad y respeto.

CONCLUSIONES

Se puede plantear que la enfermería tiene que prepararse para los retos profesionales que debe asumir de manera consciente al incorporar a su accionar las tecnologías informáticas, se debe otorgar un lugar privilegiado al componente ético y relacional, que en este caso adquiere una connotación diferente en el uso de la información para poder brindar cuidados humanizados y con calidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Morfi Samper R. Gestión del cuidado en Enfermería. Rev Cubana Enfermería. 2010 [acceso: 28/02/2019];26(1):1-2. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192010000100001
2. Vialart Vidal N, Medina González I, Gavilondo Mariño X. La cultura profesional del docente de enfermería: Preparación ante las tecnologías informáticas. Rev Cubana Enferm. 2018 [acceso: 25/06/2019];34(2). Disponible en: <http://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/1556>
3. WHO. Global Observatory. Geneva: World Health Organization; 2016 [acceso: 03/03/2019]. Disponible en: <https://www.who.int/life-course/partners/global-strategy/global-strategy-key-statistics-03-11-2017.pdf>

4. Watson J. Nursing Human science and Human Care: A Theory of Nursing. New York: National League of Nursing; 1988 [acceso: 25/06/2019]. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/3375032>
5. Sitzman K, Watson J. Watson's Caring in the digital world. A guide for caring when interacting, teaching, and learning in cyberspace. New York: Springer Publishing Company; 2017 [acceso: 25/06/2019]. Disponible en: <https://www.springerpub.com/watson-s-caring-in-the-digital-world-9780826161154.html>
6. Vialart Vidal MN. Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Un desafío para la Gestión del Cuidado. Rev Cubana de Enfermer. 2016 [acceso: 28/02/2019];32(1):118-25. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192016000100014&lng=es
7. Organización Panamericana de la Salud/Organización Mundial de la Salud. Estrategia y plan de acción sobre eSalud (2012-2017). 51º Consejo Directivo de la OPS, 63ª sesión del Comité Regional de la OMS para las Américas; del 26 al 30 de septiembre del 2011 (documento CD51/13). Washington (DC): OPS; 2011 [acceso: 03/03/2019]. Disponible en: http://www.paho.org/ict4health/index.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=7&Itemid=260
8. Novillo-Ortiz D, D Agostino M, Becerra-Posada F. El rol de la OPS/OMS en el desarrollo de capacidad en eSalud en las Américas: análisis del período 2011-2015. Rev Infodir. 2017 [acceso: 03/03/2019];13(24):138-45. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=70800>
9. Etienne CF. eHealth: Harnessing technology on the road towards universal Elath coverage. Rev Panam Salud Pública. 2014 [acceso: 03/03/2019];35(5/6):320-2. Disponible en: <http://www.scielosp.org/pdf/rpsp/v35n5-6/01.pdf>
10. WHO Global Observatory for eHealth. Atlas of eHealth country profiles: the use of eHealth in support of universal health coverage: based on the findings of the third global survey on eHealth 2016. Geneva: World Health Organization; 2016 [acceso: 03/03/2019]. Disponible en: http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/204523/1/9789241565219_eng.pdf?ua=1
11. Gavilondo Mariño X, Vialart Vidal MN. Salud Móvil: retos y perspectivas de aplicación en Cuba. Revista Cubana de Enfermería. 2016 [acceso: 03/03/2019];32(1). Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v32n1/enf11116.pdf>

12. Vialart Vidal MN, Vidal Ledo MJ, Sarduy Domínguez Y, Delgado Ramos A, Rodríguez Díaz A, Fleitas Estévez I. Aplicación de la eSalud en el contexto cubano. RevPanam Salud Pública. 2018 [acceso: 04/03/2019];42:e19. Disponible en: <http://iris.paho.org/xmlui/handle/123456789/34593>
13. International Medical Informatics Association. El Código de Ética de IMIA para Profesionales de la Información de la Salud. 2002 [acceso: 04/03/2019]. Disponible en: <http://www.imia-medinfo.org/new2/pubdocs/SpanishTranslation.pdf>
14. Agramonte del Sol A. Implicaciones éticas del uso de aplicaciones informáticas en la gestión de cuidados de enfermería. Rev Cubana Enfermer. 2013 [acceso: 28/02/2019];29(3):199-209. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192013000300006&lng=es

Conflicto de intereses

La autora declara no tener conflicto de intereses.