

Comunicación y salud digital

Ramirez, Soledad

Centro ECT – UNQ

Eje 10

Palabras claves: COMUNICACIÓN, SALUD, TECNOLOGIA

Resumen:

La salud digital, que en un inicio se conoció como e-Health o salud electrónica, se refiere al uso de tecnologías de la información y la comunicación en el ámbito de la salud para mejorar la prevención, el diagnóstico, el tratamiento y la gestión de enfermedades.

La digitalización ha transformado muchos aspectos de nuestra vida cotidiana, incluida la forma en que abordamos la comunicación y la salud. En los últimos años, la salud digital ha experimentado un crecimiento significativo gracias al avance de la tecnología y la adopción generalizada de dispositivos móviles y conectividad a internet. Estas innovaciones han transformado las prácticas del cuidado de la salud, la atención médica y se gestionan los datos de salud.

¿A que llamamos salud digital?

Una de las áreas principales de la salud digital es la telemedicina, que consiste en la prestación de servicios médicos a distancia a través de la tecnología. Mediante plataformas de videoconferencia y comunicación en línea, los profesionales de la salud pueden realizar consultas, diagnosticar enfermedades y brindar tratamientos a pacientes sin la necesidad de una visita presencial. Esto ha facilitado el acceso a la atención médica en áreas alejadas, reducido los tiempos de espera y permitido una mayor flexibilidad tanto para profesionales como para pacientes.

Además, la salud digital ha impulsado la aparición de aplicaciones móviles (m-health) y “wearables” que fomentan el autocuidado y la promoción de la salud. Estas aplicaciones

ofrecen funciones como seguimiento de la actividad física, control de la alimentación, monitoreo del sueño y recordatorios de medicación. También existen programas de bienestar y entrenamiento virtual que permiten a las personas llevar un estilo de vida más saludable y prevenir enfermedades.

La salud digital también ha mejorado la capacidad de recopilar y analizar gran cantidad de datos de salud. El análisis de datos puede revelar patrones y tendencias que ayudan a los profesionales de la salud a tomar decisiones y personalizar los tratamientos. Además, la inteligencia artificial y el aprendizaje automático se utilizan cada vez más en la salud digital para diagnosticar enfermedades, predecir resultados y mejorar la eficiencia de los sistemas de atención médica.

Otro aspecto importante de la salud digital es la gestión de registros médicos electrónicos como la historia clínica digital que permite almacenar y acceder a información clínica de manera segura y eficiente. Esto facilita la comunicación y coordinación entre diferentes profesionales de la salud y reduce la posibilidad de errores en los tratamientos.

La salud digital mejora la comunicación con los pacientes y sus familias al proporcionarles acceso a información médica, permitir la comunicación asincrónica, facilitar la telemedicina, permitir el monitoreo remoto y brindar recordatorios y seguimiento personalizados. Estas herramientas digitales promueven la comunicación entre profesionales y con los pacientes, los empoderan y mejoran la calidad del cuidado de la salud, permitiendo:

-Acceso a la información médica: pacientes y comunidad pueden acceder fácilmente a información médica confiable a través de Internet y aplicaciones móviles. Esto les permite obtener información sobre enfermedades, tratamientos, medicamentos y opciones de estilo de vida saludable. Al tener acceso a esta información, los pacientes y sus familias pueden estar mejor informados y participar de manera más activa en el cuidado de su salud. Esto favorece la comunicación con los profesionales, ya que les permite preparar preguntas y discutir opciones de tratamientos con los profesionales a cargo del cuidado de su salud.

-Comunicación asincrónica: La salud digital permite la comunicación asincrónica entre pacientes y profesionales de la salud. A través de portales de pacientes, mensajes o correos electrónicos, los pacientes pueden enviar consultas, comunicar su progreso o

compartir resultados de pruebas con sus médicos. Esto evita la necesidad de visitas presenciales para cuestiones que no requieren atención inmediata y facilita la comunicación en general.

-Telemedicina: La telemedicina utiliza tecnologías de comunicación digital para permitir consultas médicas a distancia. Los pacientes pueden tener videoconferencias o llamadas telefónicas con sus médicos desde sus hogares. Esto es especialmente beneficioso para personas que viven en áreas alejadas de los centros de salud o tienen dificultades para acceder a la atención médica. También permite la comunicación entre profesionales, para realizar interconsultas sobre casos complejos y a través de la teleeducación continuar con la formación de los profesionales de la salud.

-Monitoreo remoto: Los pacientes pueden usar dispositivos conectados, como medidores de glucosa, tensiómetros o dispositivos de seguimiento de actividad física, para recopilar datos sobre su estado de salud. Estos datos se pueden enviar de forma segura a los profesionales de la salud para su revisión y seguimiento. Esto facilita la comunicación al proporcionar información objetiva sobre el estado de salud del paciente, lo que permite a los médicos realizar un seguimiento más preciso y oportuno.

-Recordatorios y seguimiento: Las aplicaciones móviles y las plataformas digitales pueden enviar recordatorios de medicamentos, turnos médicos o estudios de seguimiento. Esto ayuda a mejorar la comunicación al garantizar que los pacientes recuerden y cumplan con sus tratamientos y turnos. Además, los profesionales pueden utilizar estas herramientas para enviar mensajes de seguimiento o brindar orientación adicional a quienes lo necesiten, lo que mejora la comunicación entre las visitas de control.

La salud digital ofrece numerosas oportunidades para promover un estilo de vida saludable, mejorar las prácticas de atención médica y el cuidado de la salud, mejorar los vínculos entre pacientes, comunidad y profesionales.

También presenta desafíos e incertidumbres como la privacidad y la seguridad de los datos de salud, Otro tema a considerar es la brecha digital que puede excluir a ciertos grupos de la población que no tienen acceso a la tecnología o no están familiarizados con su uso y la necesidad de políticas públicas para acortar esa brecha.

Por ello es una necesidad analizar estos beneficios e incertidumbres desde una perspectiva comunicacional, poner la atención en los procesos que se desarrollan y las transformaciones culturales que se dan en el ámbito de la salud.

Telemedicina

Una de las primeras prácticas reconocidas dentro de la salud digital, fue el uso de la telemedicina, en nuestro país tiene una historia que supera dos décadas, en principio su uso era destinado principalmente a capacitación de profesionales, luego se amplió a teleconsultas en especial entre profesionales,

Sin embargo previo a la pandemia comenzaron a surgir los consultorios virtuales, que sin duda alcanzaron su auge durante 2020, esto marco un nuevo momento en la historia de la telesalud. Es allí, donde no solo se puso en juego la aplicación de las TICs, sino la dimensión comunicacional, desde las relaciones y vínculos que se establecieron en ese periodo, la consulta implica un nivel de confianza en el profesional al otro lado de la pantalla y el profesional de la salud debe brindar seguridad, confidencialidad y empatía, en un contexto donde la incertidumbre era una característica principal.

No solo fue un incremento de las consultas, dado que no había posibilidad de hacerlo en forma presencial, también significó normalizar una práctica de salud, como lo son las consultas médicas de control, que no fue pensada desde lo digital y que post pandemia se mantuvo; ya que lo hace accesible tanto para profesionales como la comunidad en general, reduciendo los tiempos de espera, acortando las distancias geográficas. La telemedicina se convierte en una herramienta que mejora el acceso a la atención de la salud de nuestra población.

Actualmente es una práctica que cuenta con regulación Nacional, garantizando la confidencialidad de los datos y el secreto profesional.

m-health, Wearables, y gamificación

El campo de la salud, siempre ha sido un campo mediado por la tecnología, en la actualidad existen numerosas aplicaciones aplicadas a salud, algunas de ellas sugeridas

o creadas por organismos de salud reconocidos como la OPS, que tiene por ejemplo, una aplicación para calcular el riesgo cardiovascular. Muchas Organizaciones de salud tienen sus propias aplicaciones para gestionar turnos, entregar resultados, resolver consultas a través de un asistente virtual; estas, a la vez, funcionan como memorias digitales del paso de los usuarios por la organización.

Actualmente las Apps de salud trascienden a las organizaciones, son de uso cotidiano, vienen instaladas de fábrica en nuestros Smartphones. Pueden regular nuestras horas de descanso, la cantidad de líquidos que ingerimos o detectar cuando es tiempo de movernos porque estuvimos demasiado tiempo sentados. Existen Apps de relajación, de ejercicios físicos y alimentación saludable. También, hay Apps específicas para monitoreo de enfermedades crónicas, como las utilizadas por personas con diabetes (DBT) o hipertensión (HTA).

Algunas de estas aplicaciones contribuyen a la colaboración entre usuarios, como “Be my eyes”, que permite conectar a personas con disminución visual, que necesitan ayuda para resolver situaciones de la vida cotidiana, como encontrar cosas, leer etiquetas de productos, con voluntarios que utilizan la App y pueden asistirlos.

El uso dado a estas Apps, nos muestra un mayor interés de la población en el cuidado de su salud, contribuyen al autocuidado, la cual es una visión que se aleja del carácter asistencialista de las organizaciones de salud. También propone un cuidado de la salud colectivo, cuando dentro de una organización de salud se la aborda de manera individual.

Los wearables o “vestibles” son dispositivos multitareas que pasan desapercibidos en la indumentaria diaria como auriculares, lentes, relojes y pulseras digitales que están en continuo funcionamiento y tienen su auge como recolectores de datos biométricos, ya que sus sensores recolectan datos como constantes vitales, oximetría, actividad física, niveles de glucemia, etc. Estos dispositivos generalmente se utilizan en conexión con un celular y son muy precisos al momento de brindar datos. Son fáciles de llevar y pasan desapercibidos la mayor parte del tiempo ya que cumplen con la función principal por la cual fueron creados, además de los usos dados para el cuidado de la salud.

La gamificación es otro de los avances, que han transformado las prácticas en salud, podemos encontrar desde juegos utilizados en la rehabilitación motora y cognitiva de pacientes que han sufrido un accidente cerebrovascular o en la prevención del deterioro

cognitivo en adultos mayores, como también para tratar la ansiedad pre quirúrgica en los niños.

Estas aplicaciones constituyen nuevas formas de abordar las diferentes etapas de tratamientos en salud, generan nuevos vínculos entre profesionales y pacientes; en el caso de los más jóvenes, el uso de las TICs como parte del abordaje de sus problemas de salud, promueve un entorno más cercano a su cotidianidad, acercándolos a ese lugar que suele ser extraño, lejano y distante para ellos.

Machine learning (ML) y Data science

Los procesos de atención en salud, generan una gran cantidad de datos, los cuales equivalen a un gran volumen de información, diversidad de fuentes y características particulares. Herramientas como el machine learning, puedan generar algoritmos para clasificar y realizar predicciones, de esa gran cantidad de información que manejan las organizaciones de salud. No solo es útil para clasificación o predicciones clínicas o epidemiológicas, sino también para utilizarlo en la gestión de recurso humano e insumos.

El Machine learning demostró ser efectivo en el triage de servicios de emergencia. En Chile, Wolff, Ríos 2019, utilizando una base de datos de consultas de urgencia de tres años, bases de datos de los grupos relacionados al diagnóstico y datos administrativos, probaron distintos algoritmos de ML para realizar triage en un hospital de niños. Los resultados mostraron que fueron mejores que las realizadas por expertos.

También se comprobó que el machine learning fue exitoso en la identificación de pacientes policonsultantes, donde los algoritmos utilizados permiten brindar mejores intervenciones para abordar sus necesidades de salud.

Las posibilidades del machine learning son extensas, no quiere decir que puedan reemplazar a los expertos, pero contribuyen a la organización de los datos y gestionarlos eficientemente.

Inteligencia artificial (IA) y simulación clínica

La simulación clínica se ha utilizado desde hace mucho tiempo, en la formación de profesionales de la salud, creando escenarios de alto realismo, pero en un ambiente controlado, para minimizar riesgos. Históricamente esta práctica de formación se dio en la presencialidad, con el avance de la pandemia y la reestructuración de las clases a forma remota, permitió que los profesionales en formación pudieran enviar grabaciones realizando procedimientos y un experto corrigiera esas técnicas, la dificultad con esta modalidad, es la cantidad de expertos disponibles.

La IA se ha utilizado en escenarios simulados de cirugía, permitiendo que los profesionales en formación se enfrenten a situaciones realistas e interactivas, similares al escenario quirúrgico real. La IA no solo puede generar estructuras anatómicas dinámicas, también hace el aprendizaje atractivo y que los estudiantes se enfrenten a la toma de decisiones en tiempo real. También se utilizan en escenarios para entrenamiento diagnóstico.

Utilizar modelos basados en IA para el aprendizaje simulado permite mejorar la comunicación entre docente y estudiantes, permite una retroalimentación personalizada. Identifica las dificultades particulares que requieren mayor tiempo de desarrollo.

e-pacientes y e-profesionales

Otro de los cambios que se dieron en las prácticas en salud, está vinculado al avance de las redes sociales, donde en las diferentes redes y plataformas como Facebook, Instagram, Tik tok, You Tube, entre otras comenzaron a surgir perfiles de personas que han sido pacientes en algún momento por alguna patología crónica o agudas, generalmente con largos periodos de internación o que se encuentran en tratamiento.

Sus perfiles, canales, páginas, tienen numerosos seguidores, se convierten en comunidades que comparten experiencias, consejos de como atravesar diversos tratamientos o simplemente difunden como es su vida post tratamiento. La cercanía que transmiten en sus post diarios y videos, permiten que quienes los siguen se sientan acompañados, se reconocen en un “otro” que atraviesa lo mismo y se generan vínculos más allá de la presencialidad, aunque en determinadas circunstancias se reúnen en eventos presenciales.

Las interacciones son variadas y en general son muestras de afecto, acompañando el proceso que están transitando. Es importante resaltar que los contenidos son fiables, si bien el lenguaje es sencillo, carece de tecnicismos; tanto los procedimientos como los tratamientos son bien explicados.

En cuanto a los profesionales, existen actualmente muchos canales y perfiles que generan contenidos de promoción de la salud, prevención y detección precoz de enfermedades. Aquí es importante destacar que hay cuentas que pertenecen a organizaciones de salud reconocidas, donde profesionales de su staff se presentan y brindan a la comunidad información sobre diferentes temas de salud, a veces a través de videoconferencias que son previamente anunciadas por las redes sociales oficiales de la organización, otros son vivos a través de esas redes o en menor medida algún audiovisual grabado previamente. Estos contenidos tienen la particularidad que se realizan dentro de las organizaciones de salud, por lo cual se desarrollan en un consultorio o pasillos del establecimiento, la vestimenta de los profesionales es la que utilizan habitualmente en sus lugares de trabajo (ambos, guardapolvos, etc.). Utilizan un lenguaje formal, terminología específica, aunque tratan de aclarar muchos de los conceptos utilizados, aún existe esa distancia propia del campo profesional.

Por otro lado tenemos profesionales de la salud como por ejemplo, nutricionistas, médicos de diferentes especialidades, enfermeros, quienes utilizan sus cuentas personales para la difusión de contenidos, utilizan diversidad de modalidades para presentarlos, generalmente tienen mucho más comentarios que las cuentas organizacionales.

La relación con sus seguidores es más cercana, los escenarios que pueden visualizarse son más descontracturados, incluso personales, donde dejan entrever parte de sus vidas cotidianas, ya que sus contenidos no solo tienen que ver con promoción, prevención o difusión de actividades vinculadas con la salud, sino que también incitan a la participación y debate sobre temas de actualidad.

Tanto para los e-pacientes como los e-profesionales, lo destacable no es solo la forma de presentar el contenido, sino el impacto sobre quienes aceptan y re circulan los mismos, ya que constituyen parte de las nuevas prácticas que rompen con modelos tradicionales en el cuidado de la salud, como el modelo médico hegemónico y modelos biologicistas.

La salud digital como política pública

Desde organismos internacionales como OMS y OPS, se han delineados los principios rectores¹ para la transformación digital en salud, para llegar a las poblaciones más vulnerables y que no están digitalmente alfabetizados.

Nuestro país, se sumó a esta iniciativa a partir de 2018 con la resolución 189/2018 del Ministerio de Salud y Desarrollo Social, la cual da inicio a la Estrategia Nacional de Salud Digital, en tanto que la Resolución 21/2019 aprueba el Plan Nacional de Telesalud para el fortalecimiento de las redes sanitarias y el mejoramiento del acceso a la salud pública.

En la provincia de Buenos aires desde 2022 se puso en marcha el programa de salud digital Bonaerense, diseñado como una estrategia que facilita la identificación de las necesidades de salud de la población bonaerense, teniendo en cuenta su diversidad y desigualdades socio-económicas y geográficas.

Este programa busca mejorar los procesos de atención y cuidados de los ciudadanos, fortalecer la gestión sanitaria, ampliar el acceso al derecho a la salud, integrar los sistemas de información en salud, para ello se propone garantizar el equipamiento necesario para la digitalización, mejorar la conectividad, capacitar a los profesionales de la salud, actualizar los sistemas de información.

Este programa trae beneficios tanto para las organizaciones de salud como para los ciudadanos y cuenta con cinco ejes:

La receta electrónica que permite a los profesionales prescribir electrónicamente medicamentos o productos y que los ciudadanos puedan presentar la receta desde su celular en las farmacias.

Historia de salud integrada, esta historia clínica integrada, busca unificar los registros para la población bonaerense y que puedan tener una única historia clínica ambulatoria y de internación, que pueda ser consultada por profesionales de cualquier institución pública de la provincia. Tanto la protección de datos personales como los derechos del paciente y el consentimiento informado están garantizados; es de código abierto, es de

¹ Organización Panamericana de la Salud; 2021. Evidence and Intelligence for Action in Health (EIH)

construcción constante y permite la comunicación entre diferentes establecimientos y redes.

El certificado de defunción digital, tiene como objetivo digitalizar el proceso de confección de documentos destinados a la certificación de las defunciones, reducir los tiempos administrativos y resguardar la confidencialidad de los datos.

Otros de los ejes es el registro de los establecimientos de salud de la provincia a través de un mapa dinámico y se complementa con el último eje, El sistema de gestión de camas (SIGEC), que brinda información sobre la disponibilidad de camas y respiradores en los establecimientos de salud bonaerenses.

Si bien el programa es reciente, algunos de los ejes se están desarrollando con buenos resultados, como la receta electrónica, la implementación de la historia de salud integrada, el sistema de gestión de camas. Aun se tiene que proveer de equipamiento y capacitación a muchos establecimientos de salud, pero es un camino que se ha iniciado con buenas perspectivas. Es un ejemplo de la necesidad de decisiones a nivel de la gestión sanitaria, para que los cambios que ya se han dado en diferentes campos puedan llegar a la salud pública.

Conclusiones

El campo de la comunicación en salud es cada vez más amplio en su constitución y desarrollo, en estos últimos tiempos es atravesado por el avance digital, pero son estos cambios los que permiten que surjan nuevas prácticas en el cuidado de la salud, nuevas formas de vincularse entre profesionales, pacientes y la comunidad en general, modalidades de atención novedosas, de brindar y buscar información sobre salud.

Permite que prácticas que tradicionalmente eran individuales, hoy se puedan construir de forma colectiva. Nos permite ver que instituciones tradicionales, hegemónicas son

permeables a estas propuestas y reconocen su necesidad de avanzar en un mundo donde la digitalización es una realidad cotidiana y además, permite, gestionar los tiempos eficientemente, cuidar recursos y ampliar el acceso a la atención, garantizando el derecho a la salud.

Referencias Bibliográficas

Selman-Álvarez R, Figueroa-Fernández Ú, Cruz-Mackenna E, (2023) Inteligencia artificial en simulación médica: estado actual y proyecciones futuras. *Simulación Clínica*. 5(3):117-122. <https://dx.doi.org/10.35366/114035>

Mora Pineda, Javier. (2022) Modelos predictivos en salud basados en aprendizaje de maquina (machine learning). *Revista médica Clínica las condes*. 33(6) 583-590. <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2022.11.002>

Pellegrini D, Landi S, Rojo G, Tejedor, C. (2021) Evolución histórica de las teleconsultas y experiencia de implementación en el Hospital Británico de Buenos Aires. *Fronteras en Medicina*. 16(3):197-202 <https://doi.org/10.31954/RFEM/202103/0197-0202>

Pedrero V, Reynaldos-Grandon K, Ureta-Achurra J, Cortez-Pintos, E. (2021). Generalidades del Machine Learning y su aplicación en la gestión sanitaria en Servicios de Urgencia. *Revista Médica de Chile*. 149 (2): 248-254 <http://dx.doi.org/10.4067/s0034-98872021000200248>

Wolff Rojas, P., Ríos, S. y Graña, M. (2019). Estableciendo estándares: una propuesta metodológica para la construcción de modelos de aprendizaje automático de Triage pediátrico basado en resultados clínicos. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/171277>

Herrera AG, Piccioli S, Ruiz Yanzi MV, Luna DR, Plazzotta F, Kopitowski KS, Grande Ratti MF. (2023). Mayor uso de teleconsultas programadas y mensajería asincrónica del portal en atención primaria. *Rev. Hosp. Ital. B.Aires.* 43(4):174-180. <http://doi.org/10.51987/revhospitalbares.v43i4.257>

Bemyeyesapp. 15 de noviembre 2023. We are excited to announce that we have successfully integrated Be My AI within Microsoft Disability Answer Desk. Starting today, Microsoft's DAD will officially be powered by Be My AI, the Artificial Intelligence Visual Assistant from Be My Eyes!
https://www.instagram.com/reel/Czq3N6fNIPj/?utm_source=ig_web_copy_link

Yaizacumelles. 24 de septiembre 2023. Desde que empecé con el THM (terapia hormonal de la menopausia). https://www.instagram.com/reel/CxIERzQstNH/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA==

Petracci M. 2022. Comunicación y Salud: eHealth entre luces y sombras. Editorial Teseo.

Resolución 189/2018. ESTRATEGIA NACIONAL DE SALUD DIGITAL 2018-2024. 30 de octubre 2018. Expediente N° EX-2018-42571534-APN-DD#MS

Resolución 21/2019 Plan Nacional TELESALUD. 9 de enero 2019, EX-2018-61344407- -APN-DD#MSYDS.

Salud digital Bonaerense <https://www.ms.gba.gov.ar/sitios/saluddigitalbonaerense/>

Organización Panamericana de la salud. 2021. Ocho principios rectores de la transformación digital del sector de la salud. Un llamado a la acción panamericana. <https://iris.paho.org/handle/10665.2/53730>

