

# ¿CÓMO SE INFORMA USTED?

Amado Reyes Marrero<sup>1</sup>

Cuando me encuentro con algún colega, nunca pierdo la ocasión de preguntarle cómo se informa. A veces mi interlocutor tarda en entender el objeto de mi pregunta; otras veces, tiene que detenerse a reflexionar un poco antes de responder. He podido comprobar que las respuestas son tan disímiles y variadas como las personas interrogadas.

La gran cantidad de información disponible hoy día crea la necesidad constante de tomar decisiones sobre qué leer. El lector se ve obligado a tratar de elegir los trabajos publicados que puedan ser más importantes o más útiles, si bien estas dos características no siempre coinciden. En el mundo actual donde, según los informes de expertos, cada día se escriben entre seis y siete mil artículos científicos,<sup>2</sup> la selección no resulta fácil, a menos que se cuente con evaluaciones actualizadas por especialistas capaces de identificar las publicaciones clave en cada campo.

El desarrollo explosivo de la informática ha alcanzado todos los rincones del planeta, pero es difícil encontrar lugar alguno en el que no haya necesidad de información sobre temas biomédicos. Por otra parte, en el ámbito científico se están produciendo incesantemente descubrimientos e invenciones cuya difusión antes se tardaba años, pero que ahora se conocen en semanas, días, horas y, hasta segundos, gracias a los veloces sistemas intercontinentales de comunicación vía satélite y a inverosímiles aparatos que nos hacen llegar documentos íntegros en poquísimo tiempo.

Los sistemas y medios de difusión masiva se especializan cada vez más en los temas de mayor interés para el público general y la medicina ocupa el lugar de máxima prioridad. Las agencias cablegráficas producen un volumen considerable de información de todo tipo, en la que predomina la biomédica. Aunque puedan albergarse dudas sobre su integridad científica, no dejan de brindar datos y mensajes que pueden ser de interés para investigadores, autoridades de salud u otras personas que se dedican al campo de la biomedicina. Las noticias de progresos en determinadas investigaciones o nuevas invenciones en distintas partes del mundo constituyen, sin duda, una fuente más de información potencialmente útil.

En los países de América Latina y el Caribe, donde el encarecimiento de la vida en general es un denominador común, cualquier análisis del desarrollo de sistemas de información apunta hacia soluciones locales y regionales, y hacia su integración mediante el empleo de vías expeditas. En Cuba rigen dificultades económicas similares a las de otros países de la Región, de manera que el costo de las publicaciones y, en general, de la información científica constituye un problema, a pesar de que las publicaciones biomédicas necesarias para satisfacer las de-

<sup>1</sup> Centro Nacional de Información en Ciencias Médicas de Cuba (CNICM) Dirección postal: Apdo postal 6520, La Habana, Cuba.

<sup>2</sup> J. Aldereguía H., "La informatización de la sociedad y la medicina", trabajo presentado en el seminario "La Información en Ciencias Médicas: Salud para Todos en el Año 2000", FID'90, realizado del 14 al 15 de septiembre de 1990 en el Palacio de las Convenciones, La Habana, Cuba

mandas nacionales se pueden adquirir a través del sistema centralizado del CNICM.<sup>3</sup> Quizá sea como respuesta a esta situación que los cubanos hemos ideado otras formas de complementar las fuentes tradicionales de datos, con el fin de satisfacer las necesidades de información de más de 36 grupos de especialistas médicos así como los amplios planes nacionales de desarrollo de las ciencias médicas en particular. Una de estas fuentes y no la única, por cierto, ha sido la información noticiosa y periodística contenida en cables, revistas y periódicos, que hemos convertido en un servicio informativo denominado "Información Especial".

## **El Servicio de Información Especial en Cuba**

El Servicio de Información Especial (SIE) surgió, hace unos 20 años, de la necesidad de mantener informado al Ministro de Salud Pública y su Consejo de Dirección (9 personas) sobre los acontecimientos mundiales en materia de medicina y salud pública. El éxito inmediato del SIE hizo que aumentara rápidamente su difusión y se ampliaran las formas de presentación para acomodar a otros usuarios. Actualmente, este Servicio es utilizado por dirigentes y funcionarios del Ministerio de Salud Pública y otras dependencias gubernamentales así como de varias instituciones. Su objetivo es ofrecer a los usuarios la información más reciente sobre ciencias médicas y salud pública procedente de todas partes del mundo, que emiten las agencias de noticias o que aparece en revistas y periódicos. Debido a las características de estos usuarios y el poco tiempo de que disponen, la información se presenta de la forma más breve posible.

Hasta el momento, el SIE tiene las cinco modalidades siguientes:

### **Información diaria**

Se disemina diariamente a los usuarios en un boletín que contiene dos secciones. En una aparece la noticia original tal como se recibe por cable; en la otra se consigna solo el título de la noticia y un código correspondiente. De esta manera se puede hacer llegar de inmediato al usuario interesado el texto completo, en dos cuartillas bien presentadas. El principio es brindar información interesante, resumida de forma que se pueda absorber rápidamente.

### **Información semanal**

Consiste principalmente en la condensación de un artículo de último momento, ya sea polémico, de actualización tecnológica u otro aspecto de interés. Los temas son muy variados y su extensión se limita, por lo general, a un máximo de cuatro cuartillas.

---

<sup>3</sup> J. Hernández Ojito, "Actualidad y perspectivas de la información científico-médica en Cuba", trabajo presentado en el seminario "La Información en Ciencias Médicas Salud para Todos en el Año 2000" (véase la nota 2.)

## Información mensual

Presenta un artículo completo de buena calidad, sobre algún problema o aspecto de interés programático, que ayuda a ampliar los conocimientos en un campo determinado o que responde a necesidades definidas por los usuarios. Cada artículo tiene entre 10 y 12 cuartillas.

## Diseminación selectiva de información

Esta modalidad permite realizar búsquedas específicas para determinados usuarios sobre áreas de interés que han indicado previamente en entrevistas personales, conversaciones telefónicas o por escrito. Además, estas personas pueden así tener acceso a materiales obtenidos por otros servicios del CNICM. Cada usuario recibe de uno a tres resúmenes mensuales sobre los temas que conforman su perfil de interés y puede solicitar los documentos completos llenando un breve formulario que acompaña a cada envío. Esta hoja sirve también como forma de encuestar a los lectores para conocer cuán satisfechos están con el servicio.

## Información factográfica

Se trata de una búsqueda exhaustiva de datos y cifras exactos sobre algún tema específico; por ej., cuando un usuario necesita prepararse para una conferencia, congreso u otra actividad. Los datos obtenidos se circulan también, a través de la "Diseminación selectiva de información", a otras personas interesadas en el tema.

El Servicio de Información Especial es manejado por un equipo de cinco bibliotecarios expertamente adiestrados en informática. Su dominio de idiomas como el alemán, francés e inglés les permite procesar directa y rápidamente los materiales que requieren traducción e indizarlos para su recuperación automatizada. El equipo incluye a un médico que presta asesoramiento en lo referente a la selección de fuentes y de documentos que han de procesarse.

El SIE satisface una activa demanda nacional e internacional de información sobre materias específicas. Es evidente que en un futuro próximo tendrá que ampliarse aun más este servicio, y que ha de procurarse hacerlo sin que pierda su agilidad o la profundidad con que se tratan los temas. Su propósito ha sido y será lograr el máximo nivel de satisfacción de los usuarios y responder a cualquier requerimiento de estos, por mínimo que sea.

Los resultados de encuestas realizadas por el SIE durante los últimos dos años reflejan el alto grado de satisfacción de más de 80% de los usuarios.<sup>4</sup> Se han introducido las modificaciones sugeridas en las encuestas o en el contacto diario con los usuarios con el fin de satisfacer mejor sus necesidades. En nuestro empeño por lograr el servicio más eficiente posible a nuestro alcance, consideramos distintas posibilidades, para que el usuario pueda responder sin titubeos cómo se informa y nosotros poder afirmar que está bien informado. □

<sup>4</sup> A. Reyes Marrero, "El Servicio de Información Especial y el Programa del Médico de Familia", trabajo presentado en INFO'88, celebrado en el Palacio de las Convenciones, La Habana, Cuba