



Hoja  
informativa  
N.4

# EL POTENCIAL DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DE USO FRECUENTE DURANTE LA PANDEMIA

DEPARTAMENTO DE EVIDENCIA E INTELIGENCIA  
PARA LA ACCIÓN EN SALUD  
OFICINA DEL SUBDIRECTOR  
[www.paho.org/ish](http://www.paho.org/ish)

## El potencial de las tecnologías de la información *de uso frecuente* durante la pandemia

**NOTA IMPORTANTE:** Manténgase al corriente de la información más actualizada sobre la enfermedad por el coronavirus (COVID-19), disponible en los sitios web de la OPS y la OMS y a través de las autoridades de salud pública nacionales y locales.

### ¿Por qué las tecnologías de la información son el principal medio de interacción social durante la pandemia?

Con más de 3000 millones de personas en el mundo en situación de aislamiento social o cuarentena, cierres de fronteras, limitaciones al transporte y otras medidas, las tecnologías de la información de uso frecuente con su alta penetración –en particular el teléfono celular– se han transformado en el principal medio por el cual personas, gobiernos e instituciones de salud trabajan, interactúan, comparten información, intercambian y generan conocimiento, y se comunican.



Entre ellas se destacan:

Web	Chatbots	Tableros de información (dashboards)	Aplicaciones móviles (APPs)
Redes sociales	Números telefónicos (call centers)	Campus virtuales	
Mensajes de textos (SMS)	Servicios web de mensajes, videos y voz	Plataformas de monitoreo y seguimiento	Wikis Foros

## ¿Cuáles son algunas de las **oportunidades** que brindan las **tecnologías de la información**?

Al ser herramientas que muchas personas utilizaban habitualmente en la vida cotidiana antes de la pandemia, y muchas accesibles a través del móvil, representan un escenario ideal para su uso masivo. Entre las muchas oportunidades que estas herramientas presentan en el contexto actual (p. ej., acceder a datos e información confiable en tiempo real y a recomendaciones personalizadas sobre la COVID-19) se destacan:

Aclarar dudas	Monitoreo y seguimiento de pacientes (Ver factsheet sobre teleconsultas)		Ayuda terapéutica
Interactuar con profesionales y servicios de salud		Continuar trabajando	Segunda opinión entre profesionales de todo el mundo
Apoyo al autodiagnóstico	Aportar conocimiento	Acceder a datos e información confiable	Continuar aprendiendo
Participar de las redes sociales	Mantener las relaciones interpersonales	Comprobar la veracidad de la información	Prevención

## ¿Qué **desafíos** presentan?

- **No dejar a nadie atrás**, llegando a quienes no tienen conectividad o conocimiento
- Administrar la **sobrecarga de información** y el **exceso de tecnologías** disponibles
- Manejar las **falsas expectativas** con respecto a las soluciones que pueden brindar
- Tener en cuenta la **ciberseguridad**, incluyendo los aspectos de privacidad, uso ético y confidencialidad de datos personales (Ver factsheet de registros médicos electrónicos)
- Entender **nuevos conceptos** del mundo de las tecnologías que pasan a tener más relevancia (ancho de banda, chatbots, telepresencia, entre otros)
- Tener **criterio** para seleccionar la herramienta más efectiva para la necesidad específica del momento
- Contar con las **destrezas necesarias** para el uso adecuado de las herramientas

## ¿Cuáles son las **destrezas tecnológicas ideales** para el contexto actual?

- **Pensamiento crítico** para tomar decisiones bien informadas y equilibradas distinguiendo entre el contenido y su presentación
- **Habilidades de búsqueda** de información en múltiples fuentes, incluyendo redes sociales
- Lectura, escritura y comprensión en el **contexto digital actual**: dinámico y cada vez más hiperconectado
- **Participación activa** en comunidades virtuales con el fin de contactarse con otra gente, debatir temas, compartir lecciones aprendidas y pedir ayuda.

## ¿Cuáles son algunos ejemplos a considerar?

Algunas tecnologías son más utilizadas que otras para determinados fines, y otras han quedado en desuso o no están siendo utilizadas con todo el potencial que representan. En el contexto actual, el grupo más utilizado es el de las tecnologías centradas en las necesidades de interacción e información de las personas, entre ellas:

Ejemplos de preguntas	Posibles herramientas	Ejemplos de tecnologías
<b>Información general sobre la COVID-19</b>		
Hay mucha información por todos lados y quiero saber bien cuáles son los síntomas del coronavirus. ¿Dónde puedo encontrar esto?	Web oficiales, Apps, chatbots, foros, SMS, call centers	<ul style="list-style-type: none"> <li>● OMS: Chatbot</li> <li>● OPS: Web</li> <li>● Uruguay: línea telefónica 0800 1919</li> <li>● México: APP COVID-19</li> <li>● Brasil: Coronavirus SUS</li> </ul>
¿Cómo veo lo que está pasando en mi país y en el mundo en tiempo real?	Dashboards, sitios web, apps	<ul style="list-style-type: none"> <li>● OMS: Tablero interactivo</li> <li>● OPS: Mapa interactivo</li> <li>● Johns Hopkins: Tablero interactivo</li> <li>● Brasil: Mapa interactivo</li> <li>● Jamaica: Tablero de control</li> </ul>
Tengo muchas dudas sobre preguntas generales. ¿Adónde voy?	Web oficiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>● OPS: Web COVID-19</li> <li>● OMS: Web COVID-19</li> <li>● EE.UU. CDC: Web Coronavirus</li> <li>● BID: Web COVID-19</li> </ul>
<b>Apoyo al autodiagnóstico</b>		
Siento que tengo algún síntoma pero no estoy seguro y quiero sacarme las dudas. ¿Hay alguna forma o herramienta para hacerme un autodiagnóstico?	Apps, chatbots, sitios web	<ul style="list-style-type: none"> <li>● OMS: Chatbot</li> <li>● OPS: Web</li> <li>● Perú: evaluación coronavirus COVID-19</li> <li>● EE.UU.: CDC &amp; Apple screening tool</li> </ul>
Quiero sacarme las dudas interactuando con una persona, no una máquina. ¿Cómo hago?	Apps, call centers	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Argentina: Call center nacional: 0800-222-1002</li> <li>● Uruguay: Chatbot para dudas generales</li> <li>● Trinidad y Tabago: Web and more</li> </ul>
<b>Teleconsulta y seguimiento de pacientes</b>		
¿Cómo hacer el monitoreo y seguimiento de pacientes?	Apps, call center, teleconsulta	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Brasil: Monitora COVID19</li> <li>● Uruguay: Coronavirus UY</li> </ul>
¿Cómo interactúo con un profesional de salud?	Apps, call center, teleconsulta	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Perú: Línea 113</li> <li>● Ecuador: Salud UC</li> </ul>
Estoy en cuarentena por ser un caso sospechoso, ¿cómo hago un seguimiento seguro?	Apps, call center, teleconsulta	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Bolivia: App Coronavirus Bolivia</li> <li>● Colombia: CoronApp</li> <li>● Costa Rica: COVID-19 App</li> </ul>

<b>Aprendizaje y capacitación</b>		
Quiero profundizar mi conocimiento y así contribuir a las investigaciones. ¿Dónde puedo acceder a evidencia científica?	Sitios web con evidencia, sitios especializados de interacción con científicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>● OPS/OMS Repositorio COVID OPS/OMS</li> <li>● Biblioteca Virtual en Salud – COVID-19</li> <li>● Biblioteca Cochrane sobre COVID-19</li> <li>● EE.UU.: Biblioteca Nacional de Medicina</li> <li>● ELSEVIER Centro de Información</li> <li>● EE.UU.: Pregunte a un científico</li> </ul>
¿Cómo puedo capacitarme estando en cuarentena?	Campus virtuales, conferencias web, plataformas de interacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>● OpenWHO Campus Virtual</li> <li>● OPS: Campus Virtual</li> <li>● México: Cursos COVID-19</li> <li>● Zoom, Webex, Teams, Skype, Adobe connect</li> </ul>
¿Dónde puedo contribuir con mi conocimiento?	Revistas científicas, wikis	<ul style="list-style-type: none"> <li>● OPS: Revista Panamericana de Salud Pública</li> <li>● Lancet: Centro de recursos</li> <li>● Coronapedia</li> <li>● Wikipedia: COVID-19</li> </ul>
<b>Interacción social</b>		
¿Cómo me sumo al diálogo social de manera correcta?	Redes sociales, foros, wikis	<ul style="list-style-type: none"> <li>● LinkedIn official update on COVID</li> <li>● Foro Iberoamericano sobre COVID</li> <li>● Foro-reflexiones ecosociales COVID</li> </ul>

## ¿Dónde puedo ver **más información** sobre este tema?

### **Información general**

- OPS: enlaces a todos los ministerios y sitios oficiales dedicados a COVID-19 en América
- BID: Coronavirus: recursos y conocimiento abierto para colaborar en la respuesta a la pandemia
- Información general de los CDC, Estados Unidos
- Detect, Prevent, Respond, Recover Digitally: Evidence from Applying Digital Interventions to Past, Present, and for Future Public Health Emergencies

### **Soluciones digitales**

- Go data: COVID-19
- DHIS 2: COVID-19
- RapidPro COVID-19

### **Información de contacto**

- Tel: +1 (202) 974 3531 ● Fax: +1 (202) 775 4578 ● Correo: [emergencias@paho.org](mailto:emergencias@paho.org)

**La OPS destaca y agradece el apoyo de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID).**

**Agradecimientos:** Esta hoja informativa fue preparada en colaboración con el [Banco Interamericano de Desarrollo \(BID\)](#), [punto focal de Salud Digital y Protección Social](#), [Hospital Italiano de Buenos Aires](#), [Department of Medical Informatics](#) (Centro Colaborador de la OPS/OMS para Sistemas de Información

y Salud Digital), [Universitat Oberta de Catalunya](#) (Centro Colaborador OPS/OMS para Telemedicina), [Center for Health Informatics, University of Illinois USA](#), (Centro Colaborador OPS/OMS para Sistemas de Información y Salud Digital), [WHO-EURO](#) Unidad de Salud Digital, el [Programa de Innovación Tecnológica en Salud Pública del Instituto de Salud Pública de la Universidad de Buenos Aires](#), [Red Centroamericana de Informática en Salud](#) (RECAINSA), la [Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional](#) (USAID), y la Red de Expertos en Sistemas de Información para la Salud ([IS4H](#)) de OPS.

OPS/EIH/IS/COVID-19/20-0023

© **Organización Panamericana de la Salud, 2020.** Algunos derechos reservados. Esta obra está disponible en virtud de la licencia [CC BY-NC-SA 3.0 IGO](#).