

# COVID-19 y el rol de los sistemas de información y las tecnologías en el primer nivel de atención

| CAJA DE HERRAMIENTAS:  
TRANSFORMACIÓN DIGITAL

*HERRAMIENTAS DE CONOCIMIENTO*

7

# OPS



Organización  
Panamericana  
de la Salud



Organización  
Mundial de la Salud  
OFICINA REGIONAL PARA LAS Américas

## COVID-19 y el rol de los sistemas de información y las tecnologías en el primer nivel de atención

*NOTA IMPORTANTE: Manténgase al día con información oportuna sobre la enfermedad por 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*

### ¿Cuál es el rol prioritario de los sistemas de información para apoyar en sus funciones al primer nivel de atención?

Para facilitar la ejecución efectiva de las tres funciones principales del primer nivel de atención (PNA) durante la pandemia es fundamental disponer de sistemas de información en salud sólidos:



**Atención centrada en la respuesta a la COVID-19:** identificar, reportar, contener, manejar y referir. Los sistemas de información para la salud –a través del acceso oportuno a datos correctamente desagregados, la correcta integración de los sistemas nacionales y locales, la salud digital y la utilización de las tecnologías de la información (TIC) de uso frecuente– facilitan la identificación eficaz, el reporte y análisis de casos y contactos; la búsqueda y detección tempranas de casos; y la identificación y el seguimiento de la población de riesgo, los casos y sus contactos. La contención se ve fortalecida con las plataformas de seguimiento y monitoreo de casos, contactos, cuarentena y aislamiento social. Estos sistemas permiten a su vez la difusión masiva a toda la sociedad de las comunicaciones sobre medidas preventivas.

Las plataformas de teleconsulta, monitoreo remoto de pacientes y comunicación a distancia permiten al primer nivel de atención el manejo de la asistencia médica y facilitan el seguimiento domiciliario de las personas con COVID-19. Estos mismos mecanismos, integrados con los registros electrónicos de salud y los sistemas locales y nacionales de información, permiten y facilitan las referencias al nivel hospitalario de los pacientes con signos y síntomas graves o factores de riesgo.

**Mantener la continuidad de los servicios esenciales durante la transmisión comunitaria de la COVID-19:** la teleconsulta, el registro electrónico y la receta electrónica permiten la prestación remota de servicios de salud a personas con discapacidad, pacientes con enfermedades crónicas,

adultos mayores, y recién nacidos y menores de un año. Facilitan asimismo la atención de salud antenatal y perinatal, salud sexual y reproductiva y salud mental, así como la vigilancia y prevención de otros riesgos a la salud en los ámbitos de la salud mental, la inocuidad de los alimentos, las infecciones y las enfermedades transmitidas por vectores.

**Propiciar la descarga de la atención hospitalaria no asociada a la COVID-19:** incluye el seguimiento, control y acompañamiento remoto de la rehabilitación comunitaria a través de los servicios de teleconsulta y las tecnologías de uso frecuente para el mantenimiento y la comunicación de estrategias con los pacientes.

### ¿Cuál es el rol prioritario de las **tecnologías de información** para apoyar en sus funciones al **primer nivel de atención**?

Ante una pandemia, los servicios de salud –principalmente el primer nivel de atención– corren riesgo de colapsar por una sobrecarga de consultas que podrían ser atendidas utilizando las tecnologías de información a través de medios virtuales.

La correcta automatización de los registros de salud permite hacerlos accesibles de manera segura y privada para mejorar la calidad de la atención

Al facilitar el acceso a los servicios de salud, las TIC permiten una mayor equidad en el acceso a la atención médica oportuna, lo que facilita la evaluación, el diagnóstico y el tratamiento de los casos sospechosos y positivos de forma segura y efectiva, minimizando el riesgo de transmisión.

En cuanto a la gestión de los servicios de salud representan una gran utilidad mejorando el costo-efectividad de los tratamientos y permitiendo la operación regular y sin interrupciones de los servicios clínicos clave, tanto en la preparación como en el curso de la pandemia.

### ¿Cuáles son las **tecnologías de información** que pueden favorecer el fortalecimiento del **primer nivel de atención**?

Las tecnologías de información, en particular los medios móviles, se han transformado en el principal medio por el cual personas, gobiernos e instituciones de salud trabajan, interactúan entre sí, comparten información, intercambian y generan conocimiento y se comunican<sup>1</sup>. Entre ellas se destacan: web, chatbots, tableros de información (dashboards), aplicaciones móviles (app), redes sociales, números telefónicos (call centers), campus virtuales, servicio web de mensajes, videos y voz, mensajes de textos (SMS), wikis y foros. Sin embargo, por su relevancia durante la pandemia en el fortalecimiento del primer nivel de atención destacamos:

Las tecnologías de información son claves para mejorar el acceso a la atención primaria de salud de alta calidad para todos los ciudadanos, independiente de su distancia con los principales centros urbanos

- Registros informatizados de enfermedades
- Aplicaciones para registro de datos de proveedores
- Aplicaciones para interacción con los pacientes
- Registros electrónicos de salud ([Ver hoja informativa OPS](#)) ([Ver publicación BID](#))
- Portales de pacientes

<sup>1</sup> Organización Panamericana de la Salud/Organización Mundial de la Salud. Hoja informativa COVID-19: ¿Por qué las tecnologías de la información son el principal medio de interacción social durante la pandemia? <https://iris.paho.org/handle/10665.2/52022>

- Sistemas para prescripciones electrónicas
- Herramientas para Telesalud ([Ver hoja informativa OPS](#))
- Herramientas para segunda opinión médica

## ¿Qué aspectos deben tenerse muy presentes?

Si bien cada vez más personas y trabajadores de salud están en contacto con las tecnologías de información y comunicaciones y familiarizados con ellas, existen algunos aspectos que deben ser considerados para su correcto uso, entre ellos:

- Gestión del cambio en los profesionales de salud para facilitar una rápida apropiación de las diferentes herramientas y esquemas de trabajo enfocados en el uso intensivo de tecnologías
- Educación del paciente para disminuir brechas de conocimiento y culturales que impidan el uso de las tecnologías en su máximo potencial ([Ver publicación BID](#))
- Conectividad e infraestructura tecnológica adecuadas y estables, que permitan la transferencia de imágenes de alta resolución y el uso de plataformas de educación o comunicación en tiempo real
- Diseño de aplicaciones que garanticen el respaldo de la tecnología a las necesidades de los usuarios, inclusive aspectos de atención y administrativos de las instituciones
- Revisión de procesos antes de automatizarlos o reemplazarlos por plataformas tecnológicas
- Organización de la respuesta a la pandemia considerando a los segmentos de población con barreras de acceso debido a problemas de conectividad o infraestructura

## ¿Dónde puedo encontrar más información relacionada a esta hoja informativa?

- [Documentos técnicos de la OPS - Enfermedad por el Coronavirus \(COVID-19\)](#)
- [Sistemas de Historias Clínicas Electrónicas Definiciones, evidencia y recomendaciones prácticas para América Latina y el Caribe](#)
- [Conversaciones sobre eSalud - Gestión de información, diálogos e intercambio de conocimientos para acercarnos al acceso universal en salud](#)
- [Interoperabilidad para principiantes: La base de la salud digital](#)
- [Irresistible: Cómo gestionar el cambio en salud digital](#)

## Información de contacto

Tel.: +1 (202) 974 3531 • Correo electrónico: [emergencias@paho.org](mailto:emergencias@paho.org)

**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), la [Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo](#) (AECID), y la Red de Expertos en Sistemas de Información para la Salud ([IS4H](#)) de OPS.

OPS/EIH/IS/COVID-19/20-0022

© 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.