

# Acceso a la salud y tecnología: el caso de Salta

## *Access to health care and technology: the case of Salta*

HÉCTOR FREILIJ<sup>a</sup>, BRENDA WALTER<sup>b</sup>, JULIO ICHAZO<sup>c</sup>, DANA GUTMAN<sup>d</sup>

Tanto la Organización Mundial de la Salud como la Comisión Económica para América Latina y el Caribe han hecho fuerte hincapié en la relevancia de disminuir las brechas de inequidad en la población mejorando el acceso a los servicios de salud. Una herramienta para llevar a cabo estos objetivos es el empleo de tecnologías de la información y la comunicación.

Estas metodologías facilitan la comunicación entre pacientes y profesionales, reducen los tiempos de espera y optimizan la solicitud de turnos, lo que conlleva a una mejora de la atención a la población.

Por otro lado, los beneficios de estas tecnologías muestran ventajas para los trabajadores de la salud reduciendo los tiempos de búsqueda de información médica y la mejora en la gestión de recursos humanos y materiales. Todo esto permite mejorar la planificación de políticas de salud y promover la accesibilidad, no contar con estas herramientas genera una severa dificultad en la atención médica, especialmente en regiones de bajos recursos. En los últimos tiempos numerosas organizaciones se han ocupado de esta temática, sin embargo, todavía se presentan limitaciones en su implementación.

Con el objetivo de reconocer y acompañar propuestas innovadoras que promuevan mejorar el acceso a la salud, la Fundación Bunge y Born lanzó en 2021, el *Concurso Más Salud*. El equipo del Hospital Papa Francisco (HPF) de la Ciudad de Sal-

ta, dirigido por el Dr. Ricardo León, fue seleccionado por el proyecto “*Creación e Implementación de una Aplicación Móvil para Mejorar la Accesibilidad en Salud a toda el Área Operativa Sur de la Ciudad de Salta*”. Esto permite a la institución recibir un aporte económico y participar de un programa de co-creación con el equipo de la Fundación.<sup>1</sup>

El HPF es la institución cabecera del Área Operativa Sur de la Ciudad de Salta. Coordina el funcionamiento de treinta Centros de Atención Primaria de la Salud (CAPS) y dos puestos sanitarios. Se calcula que unas 350 000 personas residen en esta zona. Esta población tiene limitaciones para gestionar turnos y acceder a información sobre los servicios de salud disponibles en su región, identificadas como falta de homogeneización de información de la cartera de servicios, actualización de los mismos, desconocimiento de los canales de contacto y procedimientos administrativos de cada CAPS.

Un análisis sobre la realidad del HPF y los CAPS permitió refinar el objetivo del proyecto, que incluye también una mejora en los circuitos y procesos administrativos del Hospital y de cada centro. Debido a su complejidad, se convocó a Wingu, una organización social que se dedica a realizar desarrollos tecnológicos con impacto social.

Junto a los equipos del Hospital y de Wingu, se jerarizaron los saberes y experiencias cotidianas de los efectores de salud de esta área, lo que derivó en un diagnóstico que facilitó la priorización de problemas. Para una etapa subsiguiente, se acordó avanzar en el desarrollo de la funcionalidad sobre acceso a la información de los servicios disponibles en el HPF y sus centros, con el propósito de contar con un prototipo navegable listo para ser utilizado por el personal administrativo y la comunidad del sur de la ciudad.

Este prototipo fue presentado y testeado hacia fines de 2022 y consideró las sugerencias y observaciones realizadas por la Fundación y el Equipo

a. Director del Consejo de Publicaciones de la Revista del Hospital de Niños de Buenos Aires. Consultor Honorario del Servicio de Parasitología y Chagas, HNRG.

b. Gerente de Proyectos, Fundación Bunge y Born.

c. Coordinador de Proyectos, Fundación Bunge y Born.

d. Analista de Proyectos, Fundación Bunge y Born.

del HPF. Este primer desarrollo incluyó un módulo de administración, que permite al equipo de Sistemas gestionar a los usuarios de los CAPS.

En junio de 2023 los equipos de la Fundación Bunge y Born y Wingu realizaron la presentación de una primera versión de la Plataforma de Acceso a la Información y para fines de este año está previsto avanzar con las funcionalidades de gestión de turnos e interconsultas.<sup>2</sup> Esta iniciativa, desarrollada entre la Fundación Bunge y Born, el HPF y Wingu, cuenta con el apoyo de la Secretaría de Modernización y del Ministerio de Salud de la Provincia de Salta.

Luego de una primera etapa de relevamiento y redefinición del problema se observó lo siguiente:

- Falta de homogeneización de información de la cartera de servicios de cada CAPS y del HPF.
- Oferta de servicios en constante actualización y desconocida por pacientes y personal médico de otros centros de salud o HPF.
- Desconocimiento sobre la cartera de servicios, canales de contacto y procesos individuales de cada centro en particular.
- Presencia de diversos canales de comunicación poco efectivos que se combinan y registran pedidos sincrónicos y asincrónicos de derivaciones entre el Hospital y los centros de salud.
- Alta tasa de ausentismo en los turnos programados (aprox. 60%).
- Falta de mecanismos de cancelación, reprogramación y recordatorio de turnos.
- Alto grado de trabajo manual.

A partir de esta etapa de descubrimiento, se propuso desarrollar una herramienta digital para personal de la salud y población del área sur de la ciudad de Salta que consolide, estructure y sea más eficiente, posibilitando la disponibilidad de los datos, ya que, si bien son públicos, actualmente son de difícil acceso; construyendo una herramienta para la integración del proceso de turnos

y derivaciones de los CAPS al HPF y facilitando la recopilación de datos.

Durante 2022 se completó la etapa de análisis y diagnóstico, y la Etapa 1 de desarrollo en la que se priorizó el eje de Acceso a la información.

El 12 de junio se realizó el lanzamiento formal de la Plataforma de Acceso a la información, que pone a disposición aquella que se encuentra dispersa al acceso público, mediante una tecnología que se adapta a diversos dispositivos.

Actualmente se está trabajando en el desarrollo de otras tres funcionalidades, que dialogarán con la anterior y que serán: 1) App derivaciones: Gestionará la disponibilidad de turnos médicos de todo el sistema de salud para la resolución de turnos de especialidades y servicios derivados por los profesionales; 2) App encuesta digital: Digitalizará el procedimiento de relevamiento, registro y sistematización de información de la población recabada por los agentes sanitarios; 3) App turnos: Permitirá la gestión de turnos de especialidades y servicios básicos.

A partir de esta colaboración intersectorial, y con la participación de diversos actores se espera generar un valioso aporte basado en tecnología para mejorar el acceso a la información sobre los servicios de salud en el Área Operativa Sur de la Ciudad de Salta, bajo un enfoque integral que garantice la seguridad de los datos, promueva la equidad en el acceso a la tecnología y fomente la interoperabilidad entre los sistemas de información en salud.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Gutman D. Herramientas tecnológicas en la salud, una combinación de oportunidades y desafíos. Fundación Bunge y Born. Disponible en: <https://www.fundacionbyb.org/post/herramientas-tecnologicas-en-la-salud-una-combinacion-de-oportunidades-y-desafios>
2. Gobierno de Salta. Plataforma Red Salud. Disponible en: <https://redsalud.salta.gob.ar/>