



## **Factores que influyen en la Era de Cibersalud, Específicamente en el campo de Recursos Humanos**

Jennifer Paola López Serna<sup>1</sup>, Diana Paola Castaneda Romero<sup>2</sup>, Marilyn Eliana Velosa Farías<sup>3</sup>

Especialización En Gerencia Estratégica Del Talento Humano Universitaria Agustiniiana

Trabajo de grado para optar al título en Especialista en Gerencia Estratégica  
del Talento Humano

Tutora: Adriana Quimbayo

17 noviembre, 2021

---

<sup>1</sup> Administradora de empresas con larga experiencia en la parte administrativa del sector Educación Superior en el diseño y actualización de programas académicos de posgrado.

<sup>2</sup> Administradora en Salud Ocupacional con experiencia en cambios estructurales, diseñando y ejecutando proyectos que mejoren la calidad de vida de los trabajadores y su ambiente laboral.

<sup>3</sup> Administradora de Empresas con 12 años de experiencia en Procesos y Optimizaciones de Recursos Humanos a nivel suramericano.



## RESUMEN

En un mundo donde la tecnología ocupa un lugar de relevancia las entidades prestadoras de salud se adaptan cada vez más al modelo de la Telemedicina, acelerado por las normas a raíz de la emergencia sanitaria del COVID 19; ha sido un proceso de innovación no solo para los profesionales que ejercen este rol de la atención médica sino para los pacientes que se han tenido que ver inmersos en una atención virtual y una supervisión médica a distancia, interactuando por medio de diferentes dispositivos y plataformas digitales.

Atendiendo a esta situación el objetivo de este trabajo es destacar la importancia que tiene el campo de Recursos Humanos en la Era de la Cibersalud y cómo se ha visto en la posición de desarrollar y consolidar estrategias que soporten y ayuden a las diferentes áreas en los retos que trae el día a día creando soluciones ad-hoc, ayudando a las personas a contactar del otro lado del dispositivo tecnológico; así mismo, el manejo de la información que se recopila también juega un papel fundamental en la generación de valor transformando la manera de tomar decisiones.

La investigación se realizará a partir de un enfoque cualitativo de carácter fenomenológico a través de cinco entrevistas semiestructuradas las cuales permitirán describir las relaciones entre las personas y cómo éstas a partir de su experiencia frente a este cambio a telemedicina en las diferentes empresas.

**Palabras claves:** Adaptabilidad, Cibersalud, Recursos Humanos, Tecnología



### **Abstract**

In a world where technology occupies a place of relevance, health care providers are increasingly adapting to the telemedicine model, accelerated by the rules in the wake of the COVID-19 health emergency; it has been a process of innovation not only for professionals who exercise this role of medical care but for patients who have had to be immersed in virtual care and remote medical supervision, interacting through different devices and digital platforms.

In response to this situation, the objective of this work is to highlight the importance of the field of Human Resources in the Age of E-health and how it has been seen in the position of developing and consolidating strategies that support and help the different areas in the challenges that day to day brings creating ad-hoc solutions, helping people contact on the other side of the technological device; likewise, the management of the information that is collected also plays a fundamental role in the generation of value by transforming the way of making decisions.

The method that will be applied is the phenomenological one aimed at discovering and describing the relationships between them and how people give meaning from their lived experience in the face of this phenomenon of telemedicine, through the tool of Interview to health professionals from different companies.

**Keywords:** Adaptability, E-health, Human Resources, Technology



## Contenido

Introducción.....	3
Problema de Investigación .....	4
Pregunta Problema .....	6
Contexto General.....	7
Justificación.....	10
Objetivos .....	14
Objetivo General .....	14
Objetivos Específico.....	14
Marco de Referencia .....	15
Inmersión De Recursos Humanos En La Cibersalud .....	15
Metodología de la Investigación .....	24
Resultados .....	29
Discusión de Resultados.....	34
Conclusiones .....	37
Recomendaciones .....	40
Referencias .....	41



## Introducción

La Organización Mundial de la Salud (OMS) entiende la ciber salud como el uso de las tecnologías de información y comunicación para fomentar la salud, ya sea in situ o a distancia, brinda hoy una oportunidad única para el progreso de la salud pública. El fortalecimiento de los sistemas sanitarios mediante la ciber salud puede contribuir al disfrute de los derechos humanos fundamentales porque mejora los niveles de equidad y solidaridad, así como la calidad de vida y de la atención sanitaria. (OMS, 2019).

Basado en lo anterior, podemos decir que las instituciones prestadoras de la salud ya sean estas públicas o privadas tiene un reto en cuanto a la prestación de un servicio óptimo y de calidad por medio de herramientas tecnológicas, lo que requiere un recurso humano pertinente que brinde con facilidad un buen servicio al ciudadano y además capacitados en dichas herramientas tecnológicas que facilitarán el contacto entre paciente y el profesional de la salud.

La emergencia sanitaria por el nuevo coronavirus aceleró procesos de transformación en las empresas, siendo el área de recursos humanos o gestión del talento un proceso clave para generar conexiones entre la tecnología, los colaboradores y la organización mientras se busca garantizar el bienestar del capital humano. (*Deloitte. Tendencias del capital humano 2020*).

Finalmente es importante identificar las estrategias y capacidades correctas desde recursos humanos para desempeñar un rol de liderazgo que sea influyente en la ciber salud para la adaptación al nuevo modelo de trabajo.



## Problema de Investigación

El presente trabajo hace parte de una investigación más amplia que se orientó a establecer el valor agregado del área de recursos humanos en las organizaciones colombianas específicamente en el campo de la salud, la cual se originó a partir del siguiente cuestionamiento: ¿Qué factores influyen en la Era de Cibersalud, específicamente en el campo de Recursos Humanos?

El uso de la tecnología ocupa un lugar de relevancia en el mundo actual, teniendo un avance acelerado a lo largo del tiempo y ayudando tanto a personas como industrias a facilitarles un poco más la vida o las actividades laborales; cada día nos damos cuenta de nuevas tendencias tecnológicas en diferentes actividades económicas que permiten un mejor uso de los recursos y la facilidad para que las personas se adapten a estos cambios con el propósito de tener una mejor calidad de vida.

Con la tecnología inmersa en sector salud de nuestro país se pueden obtener diferentes beneficios que van enmarcados en la prestación del servicio de una manera remota (virtual) con los mejores estándares de calidad, dentro de las ventajas podemos encontrar que se disminuyen los riesgos, se amplía la cobertura, se reducen los costos y se emplean de nuevas formas las bases de datos; los avances en esta materia se revierte en mayores innovaciones para el país, esto es lo que ha demostrado la literatura, las encuestas y las entrevistas a nivel mundial (Alaboudi, Atkins, Sharp, Balkhair, Alzahrain, & Sunbul, 2016).



La Telemedicina en Colombia viene desarrollándose durante los últimos años, el Ministerio de Salud y Protección Social firmó recientemente la Resolución 2654 de 2019, que busca reglamentar y modernizar la normatividad actual en materia de Telemedicina y Telesalud, fomentando mayor y mejor acceso a servicios de salud en las poblaciones más lejanas en el país; con estos ejemplos podemos ver cómo se han empezado a estudiar las transformaciones que implican la incorporación y el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en las instituciones médicas, este modelo de atención se aceleró dado las normas de implementación a raíz del confinamiento por la emergencia sanitaria del COVID 19; ha sido un proceso de innovación no solo para los profesionales que ejercen este rol de la atención médica sino para los pacientes que se han tenido que ver inmersos en una atención virtual y una supervisión médica a distancia, interactuando por medio de dispositivos inteligentes, plataformas y herramientas que permiten intercambiar datos, preservando la calidad con accesibilidad, oportunidad, seguridad y pertinencia.

Sin embargo, entre las principales barreras para incorporar la telemedicina en las instituciones de salud colombiana, se encuentra que tienen mayor protagonismo aquellas relacionadas con el desconocimiento de los beneficios tele médicos, los cambios de paradigma de las EPS, el acceso no autorizado a la información del paciente y la pérdida, deformación o deterioro de la historia clínica (Min Salud, 2016). Las barreras tele médicas aumentan la inequidad en el acceso a la salud, de allí la perpetuación del problema de las diferencias en el bienestar del hombre; para ello la solución a alcanzar es eliminar las causas que las perpetúan con planes, programas y formación constante (Decreto 3039, 2007).



Atendiendo a esta situación el departamento de Recursos Humanos se ha visto en la posición de desarrollar y consolidar estrategias que soporten y ayuden a las diferentes áreas en los retos que trae el día a día creando soluciones ad-hoc, ayudando a las personas a contactar del otro lado del dispositivo tecnológico; y no se limita a estas acciones, el manejo de la información que se recopila también juega un papel fundamental en la generación de valor hacia los clientes (internos y externos) transformando la manera de tomar decisiones.

### **Pregunta Problema**

¿Qué factores influyen en la Era de Cibersalud, específicamente en el campo de Recursos Humanos?



## Contexto General

La gestión humana está trascendiendo de su papel instrumental para convertirse en apoyo para la competitividad de las organizaciones, y uno de los aspectos en los que se debe apoyar a la empresa es en la reinvención de los procesos por los cambios que se están viviendo actualmente en una era de adaptación tecnológica.

La presente investigación apunta a encontrar esa relación entre el proceso de recursos humanos y las estrategias implementadas en la Cibersalud, la pandemia ha provocado muchos cambios en el ámbito del trabajo corporativo, se han modificado las relacionales laborales y la forma de desempeñar el trabajo, transformaciones que a lo mejor se esperaban en un par de años se aceleraron y están ya implementadas; teletrabajo, telemedicina, reuniones virtuales, entrevistas On line, capacitaciones, clases a distancia y hasta emoticones para incentivar el trabajo de los colaboradores, estamos viviendo un escenario impensado; el mundo ha cambiado y por tal razón se hace necesario que el departamento de Recursos Humanos cambie y se adapte a una nueva realidad.

En este nuevo escenario con una visión diferente de negocio y de interacción de los equipos, el área de recursos humanos debe repensar su estrategia desde diferentes aspectos identificando la tecnología como su mejor aliada para eficientizar procesos, ahorrando tiempo y recursos.

Los médicos explican que la disposición del paciente también juega un papel fundamental a la hora de obtener buenos resultados con el uso de la telemedicina. Es



fundamental que el paciente tenga disposición para recibir este tipo de servicios, también debe colaborar con el profesional de salud respondiendo sinceramente a las preguntas que se le hagan para que la valoración sea óptima. Para nadie es un secreto que en medio de una tele consulta se pueden presentar fallas de conexión o interrupción del fluido eléctrico, para que la consulta sea óptima, previo a una consulta virtual se llama al paciente para preguntarle si efectivamente cuenta con las condiciones óptimas para “recibir al médico”, luego se procede a realizar la llamada o videollamada; si en medio de la consulta se interrumpe el fluido eléctrico y definitivamente no se dan las condiciones para continuar con la cita, la entidad prestadora de salud puede reasignar el encuentro con su profesional de la salud para otra fecha.

Es importante que previo a una consulta virtual el paciente se ubique en un lugar aislado del ruido, que esté iluminado y tenga la libertad y capacidad de poder indicarle al profesional en salud la ubicación de sus síntomas. El usuario debe conectarse 15 minutos antes para verificar la señal de la red, la calidad del video y audio; durante la consulta se debe ser muy específico con la sintomatología que se presenta y se debe tomar nota de las indicaciones ofrecidas por su médico tratante.

La comunicación y el intercambio de datos por parte de los prestadores de servicios en salud, a través de su personal médico y administrativo a los usuarios se debe realizar sobre las plataformas (software, aplicaciones, entre otros) que sean provistos por el operador y que cumplan con ciertos estándares de seguridad para este fin, como certificados de seguridad, algoritmos de cifrado que garanticen la privacidad y la confidencialidad de la información.

En conclusión, la norma exige cuatro parámetros esenciales en el momento de prestar el servicio de telemedicina:

### Responsabilidad de uso de plataformas tecnológicas



**Figura 1.** Captura de la presentación sobre la norma de telesalud Noviembre (2019)



## Justificación

Dentro de los motivos que nos llevaron a investigar sobre la ciber salud en los recursos humanos nos enfocamos en conocer los factores que están influyendo de manera directa en la adaptabilidad del personal en nuevas tecnologías y uso de la información, para nadie es un secreto que muchos servicios que hoy se hacen de manera presencial ahora tengan un cambio y se virtualicen, claro está, sin dejar de ofrecer un servicio de calidad, es por eso que cobra mayor relevancia tener un recurso humano capacitado y pertinente lo que permite contar con un servicio de calidad.

La medicina al ser la más humana de las ciencias debe incluir el contacto directo con el paciente ante la actual crisis sanitaria la telemedicina se vuelve una gran estrategia de atención médica y esto es porque entre más consultas realice el profesional, y que éstas puedan ser resueltas desde casa, habrá una menor saturación de servicios hospitalarios y por lo tanto una reducción de la propagación del virus, desde Recursos Humanos se influye en la relación médico-paciente desde la virtualidad basada en el hecho de que la telemedicina depende de la habilidad del médico para guiar al paciente de tal modo que juntos lleguen a un diagnóstico, es por esto que se convierte en un reto bastante grande que debe asumirse con responsabilidad analizando, planeando, proponiendo y ejecutando diferentes estrategias hacia su personal: fomentando en el médico capacidades pertenecientes a su rol como son las de potencializar las habilidades blandas: siendo autónomo, proactivo demostrando un comportamiento ético, con un espíritu de servicio, escucha activa, optimización del tiempo, seguimiento de guías de



recomendaciones para trabajar desde casa de forma eficiente como el acondicionamiento de espacios (iluminación, ventilación, ergonomía) estrategias para lidiar con las distracciones y las responsabilidades del hogar, entre otros, que le permitan al profesional crearse como un ser integral en la capacidad de responder desafíos técnicos y avances tecnológicos en un mundo de constante cambio y con la realidad que nos acompaña desde hace un año; se hace un acompañamiento permanente a los colaboradores por medio de llamadas telefónicas o contactos personales, para conversar sobre temas relacionados con salud, protocolos y recomendaciones, entorno familiar, hábitos saludables, entre otros, desde la generalidad: adquisición de nuevos recursos tecnológicos, valuación de los estados de ánimo, comunicación de las nuevas herramientas, capacitar de manera recurrente con el objetivo de fortalecer los conocimientos en temas de por ejemplo: tecnología, análisis de la información, técnicas de acercamiento profesional, versiones de herramientas o aplicaciones en el área que ayuden a la culminación de esta oportunidad de evolución no sólo en el servicio de salud a los usuarios sino internamente al personal.

En la telemedicina el médico debe desarrollar una habilidad para guiar al paciente de tal modo que juntos lleguen a un diagnóstico, es por ello que desde el área de recursos humanos nos encargamos de fomentar en el médico unas capacidades a su rol y son las de potencializar las habilidades blandas; siendo autónomo, proactivo demostrando un comportamiento ético, con un espíritu de servicio, escucha activa, optimización del tiempo que le permitan al profesional crearse como un ser integral en la capacidad de responder desafíos técnicos y avances



tecnológicos en un mundo de constante cambio y con la realidad que nos acompaña desde hace un año.

*Según la Federación de Aseguradores Colombianos (2020) entre dos y tres millones de ciudadanos fueron enviados a trabajar desde sus casas debido a la pandemia; de éstos, el 62% han sufrido de estrés, ansiedad y sensación de aislamiento durante la cuarentena y por lo menos el 38% de los encuestados extrañan el ambiente laboral tradicional. Ante ese panorama, las organizaciones están implementando nuevas estrategias con miras a cuidar su recurso más valioso: sus colaboradores.*

Adicional a las medidas mencionadas, es importante realizar encuestas diarias de vigilancia epidemiológica con el objetivo de detectar síntomas de enfermedades que puedan afectar la salud en nuestros empleados, esta estrategia permite apoyarlos y asesorarlos en la ruta para eventuales tratamientos, promover los espacios como webinars liderados por psicólogos para abordar temas como el manejo de la ansiedad, el estrés, y las dinámicas familiares en época de confinamiento, así mismo, se debe ofrecer ayuda profesional para casos específicos.

Se hace un acompañamiento permanente a nuestros colaboradores por medio de llamadas telefónicas o contactos personales, para conversar sobre temas relacionados con salud, protocolos y recomendaciones, entorno familiar, hábitos saludables, entre otros. Se elaboran unas guías de recomendaciones para trabajar desde casa de forma eficiente, se trata de una serie de acciones para mejorar la productividad que incluye manejo de tiempo, acondicionamiento de espacios



(iluminación, ventilación, ergonomía) mejor uso de los recursos tecnológicos, estrategias para lidiar con las distracciones y las responsabilidades del hogar, entre otros.

El papel de las áreas de Recursos Humanos se ha transformado hacia una dinámica distinta de trabajo, que requiere una amplia capacidad de adaptación y la intención de mejorar la experiencia de los colaboradores, no sólo a la hora de atender las nuevas necesidades frente al trabajo en casa, sino también para mantener intacto el vínculo entre la empresa y sus colaboradores, es decir, para no perder la identidad de las organizaciones.

A pesar de los potenciales beneficios que plantea la salud digital, este nuevo paradigma conlleva también nuevos retos para todos los agentes de salud, entre los que se encuentran según La Comisión Europea (2018) la generación de evidencia científica y la creación de un marco legal que avale las intervenciones en salud digital, deficiencias en competencias digitales de profesionales y pacientes, falta de seguridad y de confidencialidad de los datos en el entorno digital y limitación en la disponibilidad del tiempo, tanto es así, que a pesar de que actualmente el 90% de los futuros empleos ya requieren de cierto nivel de alfabetización digital, más del 40% de los europeos carecen de las capacidades digitales básicas para desempeñarse; la adquisición de estas competencias por parte de los profesionales sanitarios implica el uso de las TIC para alcanzar objetivos relacionados con la óptima atención sanitaria a los pacientes y mejora de la calidad asistencial.



## Objetivos

### Objetivo General

Destacar la importancia que tiene el campo de Recursos Humanos en la Era de la Cibersalud.

### Objetivos Específico

- Conocer las estrategias que usa el campo de Recursos Humanos para la enseñanza de las tecnologías de la información con el personal médico.
- Describir las estrategias de manejo de la información y su impacto en la toma de decisiones desde Recursos Humanos.
- Identificar la adaptabilidad del recurso humano en temas de la Cibersalud.





## Marco de Referencia

### Inmersión De Recursos Humanos En La Cibersalud

Los primeros programas de telemedicina se establecieron hace casi 40 años, pero la tecnología ha crecido considerablemente en la última década, permitiendo la mejora y el desarrollo de nuevas herramientas. Sin embargo, aún existen algunas regiones con acceso limitado a estas tecnologías, esto en parte refleja la falta de una política de cobertura, los permisos de licencia y otros problemas (Gutiérrez, 2020).

En el mundo casi todas las especialidades médicas han utilizado la telemedicina de alguna forma, sin embargo, existen algunas que la utilizan con mucha frecuencia. Los radiólogos, por ejemplo, han adoptado la tecnología a gran escala. Cardiólogos, dermatólogos y psiquiatras han sido los especialistas clínicos involucrados más activamente en telemedicina, una de las razones es la accesibilidad a múltiples herramientas como imágenes, videos, audios y escalas de medición en tiempo real para asociar el cuadro clínico del paciente con su historial médico (Gutiérrez, 2020).

La ley 1419 de 2010 define la telemedicina como el “Conjunto de actividades relacionadas con la salud, servicios y métodos, los cuales se llevan a cabo a distancia con la ayuda de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones”. La mayor ventaja es el acceso a ciertos servicios médicos y su mayor desventaja es el costo, pues la tecnología cuesta y el mercado no está preparado para integrarlo.



Un ejemplo de la expansión y diversidad gracias al avance en el desarrollo de las TIC y las tecnologías en la telemedicina (Tabla 1).

<b>Telegestión</b>	Procesos de soporte a la actividad asistencial (administrativa, telecitas en tiempo real, intercambio de información, almacenamiento y movilidad de historias clínicas, prescripción).
<b>Teledocencia</b>	Utilización de las TIC para la formación y capacitación del personal: videoconferencias, portales Web, cursos a distancia.
<b>Telediagnóstico / Teleconsultas</b>	Aplicación de equipos especializados para la captación y transmisión de datos y/o imágenes que faciliten el análisis de patologías (radiografías, imágenes fotografías de lesiones dermatológicas, de fondo de ojo, electrocardiogramas, endoscopias) y utilización de redes de comunicación para consultas vía videoconferencia en tiempo real.
<b>Telerrobótica</b>	Intervenciones quirúrgicas a través de estaciones de trabajo virtuales.
<b>Telemonitorización</b>	Monitorización, seguimiento y control de pacientes y de sus enfermedades a través de dispositivos específicos, así como la atención domiciliaria personal y continua.

**Tabla 1.** Aplicaciones de la telemedicina. Parra M (2020)

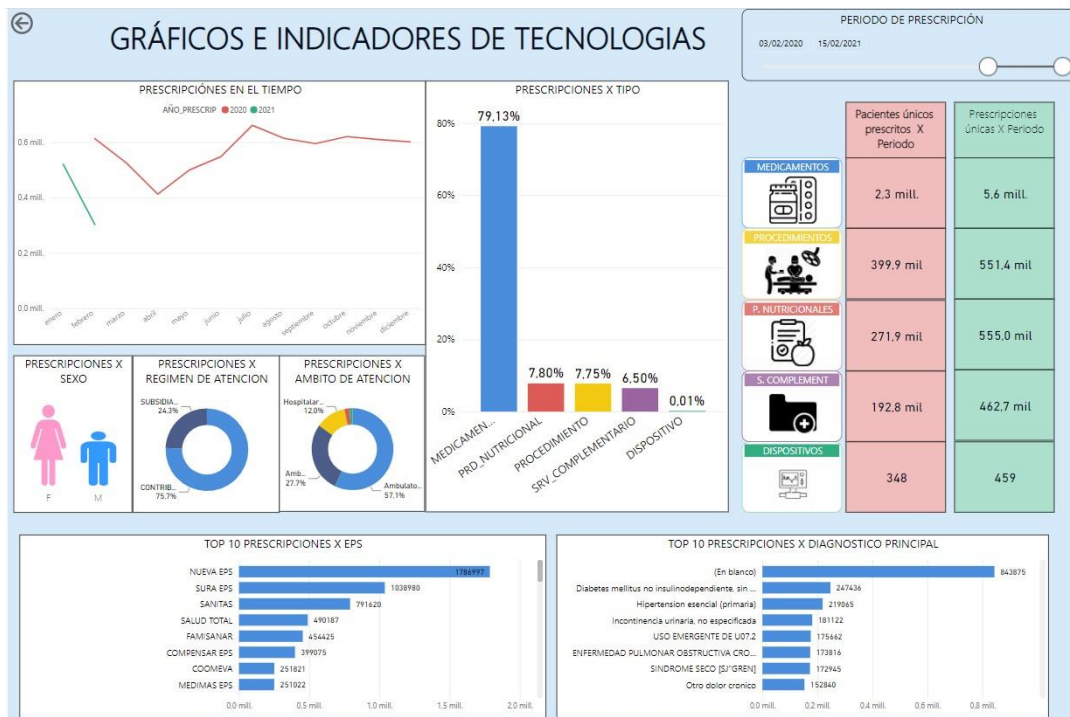
En estos momentos, los centros de salud, clínicas y hospitales destinan la totalidad de sus recursos, tanto humanos como materiales, para la atención de pacientes infectados con Covid-19, sin embargo, el resto de las enfermedades no se detienen y los pacientes con diabetes, hipertensión, enfermedades infectocontagiosas, mujeres embarazadas, etcétera, demandan igualmente atención de los especialistas en salud, esto significa que todos estos pacientes requieren una atención médica que pueda resolver su problema sin el riesgo de exponerlos a un potencial contagio; es aquí donde incide la telemedicina; por definición, esta práctica se caracteriza por la atención médica de forma remota y en la actualidad es la opción más segura de acercarnos a un profesional de la salud.



El desarrollo de protocolos para el tratamiento de los pacientes por medio de la aplicación de la Telemedicina se ha convertido en un aspecto preocupante para los profesionales de la salud, soportado por la falta de trabajo multidisciplinario e inequidad de estatus entre los pacientes

El Ministerio de Salud ha puesto a disposición una herramienta tecnológica que permite a los profesionales de la salud reportar la prescripción de tecnologías en salud no financiadas con recursos de la UPC o servicios complementarios, “A partir del 1 de enero de 2021 entra en vigencia la Resolución 2481 de 2020 con la cobertura de servicios y tecnologías en salud financiados con recursos de la UPC” Resolución 2481 (2020) es por esto que a través de MIPRES hora el Profesional de la Salud tratante, podrá prescribir sin necesidad de autorizaciones, ni trámites adicionales, los números acerca del uso de esta herramienta en el último año demuestran el volumen de usuarios a los que se llegan y en donde el 79.13% corresponde únicamente a medicamentos, con estos datos podemos dimensionar el impacto que están causando las tecnologías.

Se recurre al análisis de datos para mejorar los procesos en las áreas de recursos humanos permite sustituir suposiciones y corazonadas con datos y representaciones gráficas, la generación de datos que brindan las nuevas tecnologías puede considerarse abrumadores en muchos de los casos porque no basta con generar información, sino que se debe analizar, interpretar, interactuar y definir qué nos están mostrando, para qué sirve y qué decisiones se pueden basar en los datos encontrados.



## Gráficos e Indicadores de Tecnologías

**Figura 2.** Todo sobre MIPRES. Divulgado por el Ministerio de Salud. (2021)

Entrelazados desde recursos humanos empiezan a mantener una comunicación clara y transparente con el personal como elemento clave para evitar mensajes inconsistentes o aumentar la preocupación, desarrolla y comparte con el personal de la salud una serie de acciones que pueden implementarse en la actualidad desde su trabajo en casa para mejorar la productividad: manejo de tiempo, acondicionamiento de espacios (iluminación, ventilación, ergonomía) mejor uso de los recursos tecnológicos, cómo lidiar con las posibles distracciones u otras responsabilidades del hogar, entre otros, porque las soluciones que el análisis de datos proporciona abarcan todas las fases de la relación entre el talento humano y la organización.



Enmarcado en la salud mental el Boletín de Prensa No 176 de 2020 muestra cómo el gobierno nacional invita a los profesionales de la salud a que realicen la tele orientación a través del uso de las TIC, orientación que consiste en información, asesoría y consejería que ayude en la intervención de crisis de primera instancia y en primeros auxilios psicológicos.

Buscando el bienestar del personal de salud las plataformas tecnológicas se aprovechan para realizar capacitaciones, abordar temas o iniciativas relevantes hoy o simplemente como un espacio para conversar sobre aquellos aspectos que les preocupa, esta medida es de gran relevancia cuando estamos alejados físicamente.

Según recomendación del Parlamento Europeo y del Consejo (2006) sobre las competencias clave para el aprendizaje permanente

*La competencia digital se define como la combinación de conocimientos, habilidades y actitudes que permiten realizar un uso consciente, seguro, creativo y crítico de las TIC para el trabajo, el ocio y la comunicación. Es una competencia transversal que se considera clave, ya que permite desarrollar gran parte del resto de las competencias necesarias para el desarrollo profesional, el aprendizaje permanente, la ciudadanía activa, la inclusión social, la productividad personal y el empleo (Revista Supervisión 21. Octubre, 2014)*

La adquisición de estas competencias por parte de los profesionales sanitarios implica el uso de las TIC para alcanzar objetivos relacionados con la óptima atención sanitaria a los pacientes y mejora de la calidad asistencial.



La Dirección de Salud Mental del Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social de Paraguay nos comparte que la e-Salud mental, tele consultas en salud mental, los telecuidados de salud mental y la psiquiatría se refieren a estos mismos aspectos, aunque en relación exclusiva a la salud mental, psicología y psiquiatría, respectivamente (Hilty, Luo, Morache, Marcelo, & Nesbitt, 2002; Kriechman & Bonham, 2012). Estas teleconsultas venían manejando en entornos clínicos supervisados pero debido a la actual pandemia se ha incrementado las consultas en entornos no clínicamente supervisados, como la casa del usuario, hacerlo de esta forma trae unos beneficios como es el apoyo de la familia, evaluación del entorno, pero también trae desafíos como la seguridad del usuario; las consultas a distancia facilitan el acceso a atención especializada en lugares que normalmente no hubiesen tenido acceso.

La tele consulta podría utilizarse tanto para la evaluación diagnóstica y de control, así como para el tratamiento clínico y apoyo terapéutico. La misma podría formar parte de: la evaluación y tratamiento inicial del usuario, el seguimiento rutinario del mismo, la evaluación y tratamiento en situaciones de emergencia, la evaluación y tratamientos pre-hospitalización y post-hospitalización, y el seguimiento del usuario durante su estadía en el hospital.

Se ha reportado que la tele consulta es fiable para la evaluación y diagnóstico de una variedad de trastornos de la salud mental y en una igual variedad de poblaciones y situaciones (Baigent et al., 1997; Frueh et al., 2000; Hilty et al., 2013; Hilty et al., 2018; Ruskin et al., 1998; Shore, Savin, Orton, Beals, & Manson, 2007; Singh, Arya, & Peters, 2007). Al mismo tiempo, varios estudios han reportado beneficios en el uso de la tele consulta para una diversidad de



patologías (Chakrabarti, 2015; Hailey, Roine, & Ohinmaa, 2008; Naslund, Marsch, McHugo, & Bartels, 2015). Es más, se ha descrito que la atención brindada a través de la tele consulta tiene resultados clínicos equivalentes a aquellos obtenidos en consultas cara a cara y a un menor costo para el usuario (Backhaus et al., 2012; O'Reilly et al., 2007).

La tele consulta podría también colaborar con estudios de investigación (Chakrabarti, 2015; Chipps, Ramlall, & Mars, 2012; Yellowlees, Shore, & Roberts, 2010). La misma podría ser utilizada para recolectar información clínica de diversas maneras, incluyendo entrevistas u observaciones directas a través de videoconferencias interactivas, o a través del uso de almacenamiento y retransmisión de videos. La tele consulta podría también facilitar el trabajo en equipo de varios servicios, contribuyendo así a la realización de estudios multicéntricos, así como contribuir con el análisis de la información, brindando una plataforma para la discusión a distancia. Por supuesto, en esta modalidad deben ser tenidas en cuenta todas las consideraciones éticas apropiadas.

Dentro de la Cibersalud encontramos un punto de atención con la digitalización de historias clínicas, entiéndase como el registro que se desarrolla en tiempo y que documenta la relación médico-paciente, por lo tanto todos los datos recopilados deben ser muy rigurosos ya que es fuente de información para toma de decisiones desde diferentes ámbitos (informe de salud, pensamiento médico, diagnósticos, intervenciones) como un documento administrativo pero que puede llegar a tener connotaciones o implicaciones legales, por esto es de suma importancia considerar la administración de esta información bajo sistemas operativos



funcionales e interrelacionados que se comuniquen con otros sistemas que contienen información y que complementan la información; como radiología y laboratorios, la integración debe ser tal que permita una correcta lectura y administración de la información sin tener limitantes que perjudiquen al paciente o al hospital.

Para garantizar que la comunicación sea segura entre el profesional (IPS) y el usuario, deben cumplirse cinco (5) criterios:

1. Siempre estar autorizada por el usuario
2. Garantizar la identificación del personal de salud.
3. Garantizar la identificación del usuario (seguridad de pacientes)
4. Garantizar el tratamiento confidencial de la información
5. Garantizar la protección de datos personales (ley 1581 de 2012)

Desde el pasado 12 de abril de 2020 en Colombia, los prestadores de salud deberán implementar plataformas digitales accesibles con estándares básicos de audio y video que permitan el diagnóstico y seguimiento del paciente, flexibilizando el principio de seguridad establecido en el literal g del artículo 4 de la ley 1281 de 2012, esto está definido en el decreto 538 de 2020. Estas son algunas recomendaciones generales para cuando estés buscando una





plataforma de telemedicina estable, que te permita prestar continuamente los servicios, y cumpla con las normas ahora y cuando se haya terminado la flexibilidad que da la pandemia:

1. Plataforma 100% web
2. Estándares Mundiales (HL7, Dicom, Html5)
3. Cumpla normas para proteger la confidencialidad e integridad de la información de los pacientes.
4. Consentimiento Informado previo
5. Módulo de Agendamiento
6. Módulo de paciente
7. Módulo de profesional
8. Historia Clínica Electrónica incorporada y capacidad para integrarse a su propia historia clínica.
9. Prescripción propia y acceso a MIPRES
10. Recordatorio de citas a pacientes y médicos



En ese orden de ideas para una completa, eficaz, segura y pertinente prestación de servicios de salud de manera remota (vía web) se hace necesario que ambos autores de esta metodología cumplan diferentes requisitos con el propósito de que el usuario se sienta cómodo y seguro del servicio que está recibiendo, y que el personal de la salud cuente con las herramientas necesarias para brindar un servicio de calidad.

Según (OMS Y OPS, 2020) sin una planificación adecuada y medidas de mitigación, los servicios de salud pueden estar expuestos al riesgo de colapso causado por una sobrecarga de consultas que podrían ser atendidas por medios virtuales. Las instalaciones de salud pueden verse abrumadas y tener una capacidad insuficiente para proporcionar un tratamiento adecuado a quienes más lo necesitan. Las teleconsultas son una forma segura y efectiva de evaluar casos sospechosos y guiar el diagnóstico y el tratamiento del paciente, minimizando el riesgo de transmisión de la enfermedad. Estas teleconsultas permiten que muchos de los servicios clínicos clave continúen operando regularmente y sin interrupciones, tanto en la preparación como en el curso de una emergencia de salud pública.

### **Metodología de la Investigación**

Se toma un enfoque cualitativo, que según (Mata, 2019) “La investigación cualitativa asume una realidad subjetiva, dinámica y compuesta por multiplicidad de contextos. El enfoque cualitativo de investigación privilegia el análisis profundo y reflexivo de los significados



subjetivos e intersubjetivos que forman parte de las realidades estudiadas”; como lo menciona el autor anterior queremos enfocarnos en la interpretación de realidades de diferentes contextos desarrollando un análisis profundo del impacto de recursos humanos en la era de la Cibersalud permitiendo así identificar de manera concreta estrategias, manejo de información y adaptabilidad del personal de salud actual, profundizando en sus puntos de vista y la forma en que perciben y experimentan estos cambios tecnológicos.

El método que se aplicará es el fenomenológico que es la disminución de todo el conjunto de experiencias a la conciencia de las vivencias más genuinas. Pues este método se detiene en la experiencia y no presupone al mundo más allá de la experiencia. (Fuster, 2019) esto nos orienta a ir descubriendo y describiendo las relaciones entre sí y cómo las personas dan sentido desde su experiencia vivida frente a este fenómeno de la telemedicina; para ello se debe llegar sin prejuicios que impiden ver la realidad, es por esto por lo que se formulan preguntas reflexivas y constantes durante todo el proceso de investigación. La intención es describir las vivencias del personal médico y de recursos humanos en su comprensión e interpretación, sin establecer generalizaciones innecesarias y obteniendo la información pertinente para obtener datos que puedan ser analizados.

El diseño metodológico descriptivo es un método científico que implica observar y describir el comportamiento de un sujeto sin influir sobre él de ninguna manera. Muchas disciplinas científicas, especialmente las ciencias sociales y la psicología, utilizan este método para obtener una visión general del sujeto o tema.



Algunos sujetos no pueden ser observados de ninguna otra forma; por ejemplo, un estudio de caso social de un sujeto individual representa un diseño de investigación descriptiva y esto permite la observación sin afectar el comportamiento normal. (Shuttleworth, 2008). Este tipo de investigación es apropiada para este proyecto, ya que permite observar al ser humano como un ente único y singular en el mundo que vive, siente y percibe de manera individual y propia, permitirá observar el comportamiento de los implicados y/o el tema de estudio sin el propósito de influir en ellos, además es pertinente porque da cuenta de cómo ha sido la adaptación a la nueva tendencia de los servicios de salud.

Para esta investigación de corte cualitativo, el método se orienta a implementar varias etapas: primero la elección de la técnica de recolección de datos que en este caso es la entrevista, ya que el acercamiento es conocer la experiencia vivida a través de preguntas abiertas; para autores como el sociólogo español Alonso, desde una postura de realismo materialista y contextualista

*...la entrevista de investigación es una conversación entre dos personas, un entrevistador y un informante, dirigida y registrada por el entrevistador con el propósito de favorecer la producción de un discurso conversacional, continuo y con una cierta línea argumental –no fragmentado, segmentado, precodificado y cerrado por un cuestionario previo- del entrevistado sobre un tema definido en el marco de una investigación... (García, T. B. H. L. O. (2008).*

Se busca tener un mix entre una entrevista semiestructurada y una en profundidad debido al tema que se quiere abordar, hay que empezar con preguntas definidas y en secuencia para



considerar los aspectos básicos a medir, sin embargo, a medida que vaya profundizando en sus respuestas podemos ahondar en ella o generar una nueva pregunta en función de aclarar detalles. La finalidad es integrar y articular los diversos aportes y conocimientos de los diferentes informantes teniendo en cuenta la pluralidad y diversidad de los aportes.

Segundo, se define la aplicación de la técnica a través del guion de preguntas preparadas para los profesionales de la salud en donde se pueda realizar una conversación a fin de identificar la información más relevante y enriquecedora dentro de las categorías y temas objetivo, se incluirá un apartado sobre el consentimiento informado a cada uno de los participantes para ello se plantea el siguiente esquema con el propósito de caracterizar las personas objeto de las entrevistas

<b>CARACTERIZACIÓN DE PERSONAS *</b>				
<b>NOMBRE</b>	<b>EDAD</b>	<b>PROFESIÓN</b>	<b>FUNCIÓN PRINCIPAL</b>	<b>NOMBRE DE LA EMPRESA DONDE LABORA</b>
*Al aceptar esta entrevista, nos autorizas para la recolección, almacenamiento y uso de tus datos personales, con la finalidad de incluirlos en nuestra investigación.				

**Tabla 2.** Caracterización de personas. Elaboración propia. (2021).

A continuación, encontramos el desarrollo de una matriz con el objetivo de registrar la información obtenida del fenómeno descrito en su contexto natural.

MATRIZ DE RESULTADOS			
OBJETIVO	CATEGORÍA	PREGUNTAS	FRASES
Estrategias en la enseñanza de tecnologías de la información	Enseñanza	¿Qué capacitaciones ha recibido sobre tecnologías de la información?	
Estrategias en el manejo de la información impacto en toma de decisiones	Manejo de la información	¿Cómo se centraliza la información del paciente?	
Adaptabilidad del recurso humano en Cibersalud	Adaptabilidad Cibersalud	¿Se ha conseguido ofrecer a los pacientes una telemedicina de calidad?	
Adaptabilidad del recurso humano en Cibersalud	Adaptabilidad Cibersalud	¿Le brindan algún apoyo para promover la salud física, incluido el ejercicio, opciones existentes de apoyo psicológico?	

**Tabla 3.** Matriz de Resultados. Elaboración propia. (2021)

Tercero, se empezará con la descripción de los hallazgos que después del análisis de las diferentes entrevistas realizadas se compilarán en la matriz casilla “Frasas Seleccionadas” se deberá registrar y describir con autenticidad, cumpliendo con el principio de que reflejen la realidad tal y como presentó, evitando omitir información relevante para el estudio, cuidando que



no contengan elementos proyectados por el entrevistador, prejuicios o hipótesis que puedan afectar. Como se podrá observar, la fenomenología, lejos de ser un método de estudio, es una filosofía para entender el verdadero sentido de los fenómenos, pero con una secuencia de ideas y pasos que le dan rigurosidad científica Martínez, F. T. (2012).

### Resultados

Se aplicaron virtualmente cinco encuestas a diferentes profesionales de la salud con la siguiente caracterización:

CARACTERIZACIÓN DE PERSONAS *					
NOMBRE	EDAD	PROFESIÓN	FUNCIÓN PRINCIPAL	NOMBRE DE LA EMPRESA DONDE LABORA	FECHA
Adriana Fonseca	41	Médico especialista en SST	Médico de Salud Ocupacional	UNILEVER	9 Septiembre 2021
Zulay Murcia	50	Médico especialista en medicina familiar	Médico Familiar	COMPENSAR	11 Septiembre 2021
Diana Veloza	34	Médico especialista en otorrinolaringología	Médico Otorrino	COMPENSAR	11 Septiembre 2021



Yesenia Rodriguez	40	Auxiliar de Enfermería	Enfermera	SANITAS	10 de septiembre 2021
Victor Barbosa	26	Médico especialista en medicina interna	Médico Internista	CLÍNICA LOS COMUNEROS BUCARAMAN GA	11 de septiembre 2021
<p>*Al aceptar esta entrevista, nos autorizas para la recolección, almacenamiento y uso de tus datos personales, con la finalidad de incluirlos en nuestra investigación.</p>					

**Tabla 4.** Caracterización de personas. Elaboración propia. (2021).

De la aplicación de las encuestas se evidencian la siguiente información:

MATRIZ DE RESULTADOS			
OBJETIVO	CATEGORÍA	PREGUNTAS	FRASES
Estrategias en la enseñanza de tecnologías de la información	Enseñanza	¿Qué capacitaciones ha recibido sobre tecnologías de la información?	<p>Ninguna Capacitación formal.</p> <p>Recomendaciones sobre herramientas o nuevos lineamientos.</p> <p>Utilizó mucho celular y videollamada.</p> <p>Mínima capacitación lo que he aprendido lo he realizado por mi parte.</p> <p>Muy poca la capacitación más información en correos, la documentación la he hecho por la divulgación de secretaria de salud y</p>





			<p>ministerio de salud con la información de telemedicina y tele gestión.</p> <p>Muy pocas no nos enseñan de una manera muy exacta el cómo utilizar las herramientas en la telemedicina.</p>
<p>Estrategias en el manejo de la información impacto en toma de decisiones</p>	<p>Manejo de la información</p>	<p>¿Cómo se centraliza la información del paciente?</p>	<p>Carpetas digitales para cada paciente en el OneDrive se maneja información de forma segura.</p> <p>Está digitalizada en la historia clínica encerrado en la historia del paciente.</p> <p>Cada EPS lo maneja de una manera diferente pero todo se consolida en la historia clínica, pero no hay programas de telemedicina.</p> <p>Es un proceso bastante difícil, ya que no hay contacto con el paciente.</p> <p>Enfocar ha sido un reto para los médicos.</p> <p>El médico anota toda la información en el formato que utiliza la entidad, en una estancia hospitalaria se hace un seguimiento más estricto que en una consulta general.</p>



<p>Adaptabilidad del recurso humano en Cibersalud</p>	<p>Adaptabilidad Cibersalud</p>	<p>¿Se ha conseguido ofrecer a los pacientes una telemedicina de calidad?</p>	<p>Cambia el enfoque de la medicina.</p> <p>Uno tiene que ser más sensible al no usar las manos hay que percibirlo con lo que las personas me dicen</p> <p>desarrollar sensibilidad mayor</p> <p>entrevistarlos de manera más asertiva con lo poco que te dicen</p> <p>que la otra persona sienta que estoy cerca.</p> <p>Hay que reinventarse</p> <p>Se tiene más alcance en la atención</p> <p>No deja de ser necesaria la presencialidad.</p> <p>De pronto en nuestro país para ser algo nuevo no nos ha ido tan mal.</p> <p>Hay que ser gráfico en la explicación con el paciente. Falta algo de ayuda para tomas de signos y monitorización.</p> <p>La telemedicina implica tener una visión simultánea con el paciente.</p> <p>En mi especialidad es muy complejo tener esta relación en vivo y en simultáneo.</p> <p>Siempre se quiere brindar salud de calidad, es difícil llegar a la excelencia, pero siempre ha habido barreras.</p>
---	---------------------------------	---	---



			<p>El personal de salud tiene muchas limitaciones.</p> <p>No se ha podido garantizar por el solo hecho de que la medicina no puede ser virtual debe ser presencial en donde tu puedas ver al paciente, aunque en los últimos cinco años la han mejorado nunca va a ser una herramienta exacta ni para el médico ni para los pacientes.</p>
Adaptabilidad del recurso humano en Cibersalud	Adaptabilidad Cibersalud	¿Le brindan algún apoyo para promover la salud física, incluido el ejercicio, opciones existentes de apoyo psicológico?	<p>Herramienta PAE (salud mental) cobertura a nivel nacional.</p> <p>Soporte de Ergonomía para asegurar la calidad de vida</p> <p>Pausas activas digitales</p> <p>Es difícil por el grado de ocupación de las personas.</p> <p>Es importante que el paciente tenga tiempos para descanso, hábitos saludables, pero todos estamos en este corre.</p> <p>Se siguen los mismos parámetros, los mismos espacios de consultas llegamos a tele gestión y no a telemedicina.</p> <p>Si, tenemos un programa y nos apoyamos en la 3280 en el seguimiento de los pacientes sobre</p>



			<p>todo aquellos crónicos y las gestantes. Pero sobre todo un buen seguimiento psicológico.</p> <p>El mayor reto es perder al paciente y ahora es uno quien va en búsqueda del paciente.</p> <p>Se mira qué tipo de pacientes se tienen y según la necesidad de pel se prioriza basándonos en el diagnóstico y de allí se desprende la rama a donde se va a enviar siempre buscando el beneficio del paciente, y ahora no solo tenemos patologías físicas sino mentales.</p>
--	--	--	--

Tabla 5. Matriz de Resultados. Elaboración propia. (2021)

### Discusión de Resultados

De los resultados de las entrevistas se puede apreciar referente a las estrategias que usa el campo de Recursos Humanos para la enseñanza de las tecnologías de la información con el personal médico que: de los cinco encuestados ninguno ha recibido capacitación formal acerca de las nuevas tecnologías de la información, todos refieren muy pocas herramientas de aprendizaje para abordar esta nueva realidad como lo menciona La Comisión Europea (2018) esto sugiere deficiencias en competencias digitales en profesionales y pacientes; los recursos en los que se basan lo toman de recomendaciones e informaciones que reciben a través de comunicaciones



internas y de las divulgaciones de secretaria de salud y ministerio de salud sobre telemedicina y tele gestión, sin embargo, a pesar de la deficiencia en las nuevas metodologías las empresas cuentan con aplicaciones y herramientas digitales que permiten la comunicación con el paciente y asegura la atención, lo que está acorde con la Resolución 2654 de 2019 sobre la responsabilidad del uso de plataformas tecnológicas, en donde los prestadores de servicios se guían bajo parámetros de autenticidad, integridad, disponibilidad y fiabilidad.

Con relación a identificar la adaptabilidad del recurso humano en temas de la Cibersalud a través de apoyos para promover la salud física, incluido el ejercicio, y/u opciones existentes de apoyo psicológico encontramos que la salud mental cobra relevancia, en las patologías mentales se evidencia que la población total encuestada cuenta con un programa o soporte para incentivar los hábitos saludables y enfatizar en pacientes crónicos coincide con Gutiérrez (2020) donde los psiquiatras han sido los especialistas clínicos involucrados más activamente en telemedicina, una de las razones es la accesibilidad a múltiples herramientas como imágenes, videos, audios y escalas de medición en tiempo real para asociar el cuadro clínico del paciente con su historial médico. Se evidencia que la salud física va de la mano con los hábitos saludables llegando a limitarse a pausas activas, ergonomía y si está atado a un diagnóstico crónico que refuerce implementar este tipo de actividades, pero como recomendación más que como herramienta o programa.

En la adaptabilidad del recurso humano en temas de ofrecer a los pacientes una telemedicina de calidad, identificamos que crece a medida que la pandemia lo hace y requiere de



soluciones para controlar y monitorear las condiciones de salud de los pacientes desde sus hogares, por tal motivo el sentir común es que han venido desarrollando la labor de una manera positiva dando siempre lo mejor desde cada profesión para brindar confianza y seguridad al paciente mediante un trato médico cercano y respetuoso en el contexto, aunque pareciera que la telemedicina fuera algo nuevo a causa de la pandemia es una idea que viene siendo trabajada y mejorada desde hace décadas. En 2019, antes de la pandemia, la telemedicina ya tenía un alcance masivo en varios países. En China, por ejemplo, un 89% de los profesionales sanitarios había adoptado este tipo de tecnología. Algo similar sucedió en países como Arabia Saudita (75%), India (67%) y Rusia (65%).

Gracias a ella, a los pacientes se les puede proveer una atención de mejor calidad y mayor frecuencia sin importar las distancias geográficas sin embargo coinciden en que esta modalidad no viene a reemplazar las consultas presenciales, sino que se refieren a ellas como alternativas de desplazamientos, enfermedad, tiempo, miedo a contagiarse o que prefieren atención On line.

En lo referente a cómo las entidades prestadoras de salud centralizan la información de los pacientes, teniendo en cuenta que dicha información es personal y debe cumplir con los estándares de la seguridad de la información, la mayoría de las personas entrevistadas, hace mención a que la información se registra en formatos utilizados en cada entidad ya sean estos digitales o físicos con la única intención que todo quede registrado de manera virtual en las historias clínicas de los pacientes para llevar un control pertinente y adecuado a cada paciente.



Los hospitales de Bogotá están empezando a implementar la historia clínica unificada. El pasado verano comenzó una iniciativa para centralizar la información clínica de los pacientes de los 22 hospitales públicos de la capital colombiana, según dio a conocer la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá. Según los promotores de esta medida, la idea inicial era poder contar en algún momento con una historia clínica electrónica unificada y digital que mejora y agilizará el servicio de una población de cerca de 8 millones de personas; la tecnología que se está desarrollando en la capital colombiana integrará en una única base de datos toda la información del paciente que haya sido registrada en diferentes centros hospitalarios. (News, 2019)

### Conclusiones

Debido a la nueva realidad que ha venido enfrentando el personal de salud en el proceso de levantamiento de la información frente al paciente, se puede destacar que ahora debe ser mucho más minuciosa, pues debe compensar la falta de contacto aumentando el número de preguntas e indagando más a profundidad sobre la sintomatología muchas veces en el mismo tiempo de consulta habitual. Si bien la recolección de datos siempre ha estado presente en la labor del personal de salud, cobra hoy relevancia debido a la implementación de nuevas tecnologías que busca atender a los pacientes por los ahora diversos medios digitales y no sólo se enfrentan a esto si no a la variedad de procesos y manejos de cada entidad, por lo que depende en gran medida de las habilidades del médico que le permitirá obtener datos que le lleven al diagnóstico y toma de decisiones sobre el mismo.



Las estrategias que usa el campo de Recursos Humanos para la enseñanza de las tecnologías de la información con el personal de la salud se basa en la implementación de herramientas digitales para responder a la crisis actual del COVID 19, del mismo modo trabajando en las medidas que se adecúen mejor al ritmo de vida de sus colaboradores en la nueva normalidad, como la flexibilidad horaria, los programas especializados de gestión del estrés y ansiedad, y las pausas necesarias para el descanso y la alimentación equilibrada.

A fin de evitar la propagación del virus desde el proceso de recursos humanos se llevó a cabo el levantamiento de información con el personal de salud por medio de app de productividad y /o un código QR para rastrear los casos sintomáticos confirmados y localizar a las personas infectadas para sus contactos cercanos, se ha implementado estrategias multicanal cuyo objetivo es ofrecer contenidos virtuales para que los colaboradores puedan continuar su educación en el cómo se asume este nuevo rol desde la virtualidad acompañado de charlas, seguimientos ,talleres, capacitaciones y la información de que por medios de comunicación también se reciben, promoviendo momentos de conexión casual entre los trabajadores mediante reuniones de carácter no formal o conversaciones espontáneas en los momentos adecuados.

Relacionado con la adaptabilidad del recurso humano en temas de Cibersalud, se puede concluir, que el uso de las tecnologías en el sector salud es un factor importante y transversal que ayuda de alguna manera a todos los actores de este sector desde sus clientes como los colaboradores de este gremio, sin duda alguna con la llegada de la pandemia este recurso





tecnológico se fortaleció con el propósito de ofrecer servicios óptimos y de calidad a pacientes que no ameritan hospitalización, y así ayudar a detener la propagación del virus.

Es adecuado mencionar que no todo el recurso humano cuenta con la habilidad de adaptarse a los cambios de manera rápida y mucho menos en la parte tecnológica, por eso es un reto ambicioso de los departamentos de recursos humanos identificar ese grupo de personas con esas debilidades y así diseñar estrategias que permitan fortalecer conocimiento en temas tecnológicos que ayudarán no solo al empleado si no a la organización en la consecución de los objetivos.



## Recomendaciones

Otro desafío de RR.HH. Consistirá en evaluar qué puestos, tareas y responsabilidades se desarrollarán de manera más eficiente y productiva en la modalidad remota, y qué otras actividades requerirán ejecutarse de manera presencial cuando la pandemia sea controlada.

Y es que el teletrabajo no desaparecerá cuando el virus lo haga por ello es necesario el desarrollo de métodos eficaces para mejorar habilidades, competencias y capacidades de todos los colaboradores, y poder reentrenarlos de manera novedosa en temas que aporten valor a las nuevas formas de trabajo de la organización.

Finalmente, el trabajo fuerte es de responsabilidad el área de recursos humanos de las organizaciones que cada día deben enfrentarse a diseñar estrategias que permitan la adaptabilidad de sus colaboradores en el teletrabajo, siendo este más ameno para el trabajador y que así lo desarrolle de manera eficiente y eficaz para un resultado óptimo y de calidad.



## Referencias

Avella Martínez, L. Y., & Parra Ruiz, P. P. (2013). Tecnologías de la información y la comunicación (TICS) en el sector salud. Departamento de Salud Pública.

Tecnologías de la información y la comunicación en el sector salud: oportunidades y desafíos para reducir inequidades en América Latina y el Caribe | Digital Repository | Economic Commission for Latin America and the Caribbean

<https://qrgo.page.link/ScDqL>

Biofile, (2020,13 Abril). Protección de datos y seguridad en atención por telesalud.

<https://qrgo.page.link/29CUa>

Boletín de Prensa No 176 de 2020. Recuperado de:

<https://www.minsalud.gov.co/Paginas/SumamosContigo.aspx>

CIRCULAR 0017, Bogotá, C. D. C. (2020). Boletín Jurídico 28 de febrero 2020.

<https://bibliotecadigital.ccb.org.co/handle/11520/25660>

Comisión Europea. (2014, 2 enero). Tecnologías de la información y la comunicación en el sector salud: oportunidades y desafíos para reducir inequidades en América Latina y el Caribe | Digital Repository | Economic Commission for Latin America and the Caribbean. CEPAL. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/6169>



Comisión Europea. (2018) Nuevas medidas para impulsar las competencias clave, las capacidades digitales y la dimensión europea de la educación. Recuperado de:

[http://europa.eu/rapid/press-release\\_IP-18-102\\_es.pdf](http://europa.eu/rapid/press-release_IP-18-102_es.pdf).

Correa, A. (2017). Avances y barreras de la telemedicina en Colombia. Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, 47 (127) pp. 363-384.

<https://www.redalyc.org/pdf/1514/151454678004.pdf>

Cybersalud, E. (2019, 14 diciembre). *Organización Mundial de la Salud: Cibersalud*.

Cybersalud. <https://www.cybersalud.es/organizacion-mundial-de-la-salud-cybersalud/>

Delgado, J. A. M., Alonso, F. J. M., Boquet, E. M., de Tomás, J. F. Á., & Díez, J. M. C.

(2020). Competencias digitales clave de los profesionales sanitarios. *Educación Médica*, 21(5) 338-344.

Duran, S.E., (Agosto 2020). Estrategias motivacionales para caracterizar el clima

organizacional en el sector salud. Revista Espacios. <https://qrqo.page.link/57ECY>

Fuster Guillen, D. E. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico

hermenéutico. Propósitos y representaciones, 7(1), 201-229.

<https://qrqo.page.link/7xWrx>

García, T. B. H. L. O. (2008). Técnicas conversacionales para la recogida de datos en investigación cualitativa: La entrevista (I). *Nure investigación*, 33.



Gómez-Córdoba, A., Arévalo-Leal, S., Bernal-Camargo, D., & Rosero de los Ríos, D. (2020). El derecho a la protección de datos personales, tecnologías digitales y pandemia por COVID-19 en Colombia. *Revista de Bioética y Derecho*, (50)271-294. <https://qrqo.page.link/1AjG7>

González, M. B. M. (2020). La certeza de lo impredecible. *Cultura Educación y Sociedad*, 11(2) 3-6. <https://qrqo.page.link/57ECY>

Hernández Lara, M. A., & Parra López, M. (2021). La telemedicina, su evolución e implementación en Colombia. <https://repositorio.unicordoba.edu.co/handle/ucordoba/3959>

*Journal of Management Science & Operation Research*, 5(1) 1-6.  
<http://ijmsoridi.com/index.php/ijmsor/article/view/111>

Martínez Morán, P. C., Díez Ruiz, F., Fernández-Rico Urgoiti, J. M., & Solabarrieta Eizaguirre, J. (2021). Digitalización en gestión de talento. <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/52888>

Ministerio de Salud. Comportamiento de las prescripciones de las tecnologías no financiadas por UPC. Recuperado de: <https://qrqo.page.link/nYsdV>

Ministerio de Salud. MIPRES. Recuperado de: <https://www.sispro.gov.co/central-prestadores-de-servicios/Pages/MIPRES.aspx>



Martínez, F. T. (2012). Fenomenología como método de investigación: Una opción para el profesional de enfermería. *Revista de Enfermería Neurológica*, 11(2) 98-101.

Recuperado de: <https://qrgo.page.link/kC2sC>

Mendoza, J (Junio,09,2019. Telemedicina un servicio que llegó para quedarse.

[shorturl.at/epwAY](http://shorturl.at/epwAY)

Molinero, L. (2020). Digitalización en tiempos de pandemia. *Capital humano: revista para la integración y desarrollo de los recursos humanos*, (353) 11.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7512028>

Mora Poloche, A. L. (2020). Adaptación de la política de talento humano para una institución prestadora de servicios de salud (Master's thesis, Universidad EAN). Adaptación de la política de talento humano para una institución prestadora de servicios de salud

Parlamento Europeo y del Consejo de la Unión Europea. Recomendación 2006/962/CE sobre las competencias clave para el aprendizaje permanente. [Internet]. Diario Oficial de la Unión Europea; 2006 [consultado 23 de marzo de 2021]. Recuperado de: <https://qrgo.page.link/bevc7>

Parra López, M., & Hernández Lara, M. A. (2021). La telemedicina, su evolución e implementación en Colombia. <https://qrgo.page.link/GmBcN>



Portafolio, (2020, 22 agosto). Estrategias de gestión de Talento humano para sobrellevar la pandemia. [shorturl.at/ovCW0](http://shorturl.at/ovCW0)

SocarrÃ, D., Izaguirre, L. V., & Artiles, Y. A. (2021). Propuesta de nuevas funcionalidades para la gestiÃ³n de la Historia Clínica Electrónica en el sistema XAVIA HIS. *Revista Cubana de Informática Médica*, 1(1) 424.

Staff ,F (2020).Telemedicina,una opción en tiempos de pandemia  
<https://forbescentroamerica.com/2020/04/17/telemedicina-pandemia-coronavirus/>.

Puentes Suarez, G. (2020). Ciencia, tecnología e innovación en Colombia desde la Gran Encuesta en Salud 2019 (Doctoral dissertation, Universidad del Rosario).<https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/30649>

Ramalho, R. Teleconsulta en salud mental y uso de nuevas tecnologías en la atención sanitaria. <https://qrgo.page.link/UArZr>

Rivera,L(2020).El rol de recursos humanos en tiempos de crisis.  
<https://qrgo.page.link/m1E8m>

Redondo, R. P., Chiquillo, J. G. B., & Hernández-Palma, H. (2020). Entrenamiento de recursos humanos para la gerencia de calidad en el sector de la salud. *Cultura Educación y Sociedad*, 11(2) 285-299. Entrenamiento de recursos humanos para la gerencia de calidad en el sector de la salud | CULTURA EDUCACIÓN Y SOCIEDAD



Rodríguez, J. M. (2011). Métodos de investigación cualitativa. *Revista Silogismo*, 4(8) 11-11.

Ryan, G. (2021, 19 enero). Los trabajadores planean renunciar por el manejo de la pandemia por parte de los empleadores, según una encuesta.

[https://www.hrdiver.com/news/workers-plan-to-resign-over-employers-handling-of-pandemic-survey-says/593513/?fbclid=IwAR1L\\_LfaqvCSF7wzfC7-zsrWagRtTDNoITvZa2GXtGr9AktmJyr95a7n0U](https://www.hrdiver.com/news/workers-plan-to-resign-over-employers-handling-of-pandemic-survey-says/593513/?fbclid=IwAR1L_LfaqvCSF7wzfC7-zsrWagRtTDNoITvZa2GXtGr9AktmJyr95a7n0U)

Soraca, L. M. (2020, 16 agosto). Tendencias y desarrollo de las tecnologías de la Industria 4.0 en el sector de la salud | *IJMSOR: International Journal of Management Science & Operation Research*. IJMSOR.

<http://ijmsoridi.com/index.php/ijmsor/article/view/111>

Soraca, L. M., Mejía, O. Á., & Romero-Conrado, A. R. (2020). Tendencias y desarrollo de las tecnologías de la Industria 4.0 en el sector de la salud. *IJMSOR: International*

*TELECONSULTA DURANTE LA PANDEMIA*. (2020).

<https://www.paho.org/ish/images/docs/covid-19-teleconsultas-es.pdf>

Velásquez, J. R. M. (2020). Teleconsulta en la pandemia por Coronavirus: desafíos para la telemedicina pos-COVID-19. *Revista Colombiana de Gastroenterología*, 35

(Supl. 1) 5-16. <https://revistagastrocol.com/index.php/rcg/article/view/543>





Vilaplana, F., & Stein, G. (2020). Digitalización y personas. Revista Empresa y

Humanismo, 113-137. [https://revistas.unav.edu/index.php/empresa-y-](https://revistas.unav.edu/index.php/empresa-y-humanismo/article/view/38562)

[humanismo/article/view/38562](https://revistas.unav.edu/index.php/empresa-y-humanismo/article/view/38562)

Zurita, R. T., & Millán, M. J. R. (2021). Las prácticas de digitalización implementadas en

las empresas desde los departamentos de Recursos Humanos: análisis crítico del

discurso. Prisma Social: revista de investigación social, (32) 498-

525. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7742143>