

La tecnología y sus brechas en el impacto para la atención en salud

Technology, its gaps and their impact on health care

MANUEL CONRADO PACHECO-GALLEGO, LILIAN PATRICIA RUBIANO-PAVÍA • PEREIRA (COLOMBIA)

DOI: <https://doi.org/10.36104/amc.2023.2945>

Resumen

La tecnología es una herramienta útil para mejorar los procesos en la atención en salud, pero para muchos, las barreras digitales son un obstáculo para aprovechar las oportunidades que ofrece la tecnología. Las barreras digitales incluyen la falta de acceso a la tecnología, la falta de habilidades digitales, la brecha generacional, la falta de confianza y el miedo a cometer errores. Estas barreras pueden tener consecuencias negativas en su calidad de vida, como el aislamiento social y la exclusión digital. Los adultos mayores pueden tener dificultades para tomar decisiones de atención médica si no pueden descargar archivos, abrir correos electrónicos o si el sistema está fuera de línea, lo que puede provocar retrasos en el tratamiento y la pérdida de oportunidades. Es importante que los proveedores de atención médica estén al tanto de estas barreras digitales y ofrezcan soluciones alternativas para garantizar que todos los pacientes tengan acceso a la atención médica que necesitan. La brecha digital puede afectar la equidad en la atención médica y es necesario tomar medidas para cerrarla y garantizar que todos los pacientes tengan igualdad de oportunidades para recibir atención médica de calidad. (*Acta Med Colomb* 2022; 48. DOI: <https://doi.org/10.36104/amc.2023.2945>).

Palabras clave: *tecnología, barreras digitales, atención en salud, habilidades digitales, brecha generacional.*

Abstract

Technology is a useful tool for improving healthcare processes but, for many, digital barriers are an obstacle to taking advantage of the opportunities offered by technology. Digital barriers include lack of access to technology, lack of digital skills, the generation gap, lack of confidence and the fear of making mistakes. These barriers may have negative consequences on people's quality of life, like social isolation and digital exclusion. Older adults may have difficulties in making healthcare decisions if they cannot download files or open emails, or if the system is offline, which can cause treatment delays and lost opportunities. It is important for healthcare providers to be aware of these digital barriers and offer alternative solutions to ensure that all patients have access to the medical care they require. The digital gap may affect healthcare equity and measures must be taken to close it and ensure that all patients have an equal opportunity to receive quality health care. (*Acta Med Colomb* 2022; 48. DOI: <https://doi.org/10.36104/amc.2023.2945>).

Keywords: *technology, digital barriers, health care, digital skills, generation gap.*

Dr. Manuel Conrado Pacheco-Gallego: Especialista en Medicina Interna y Neumología. Magister en Hipertensión Pulmonar. Director Posgrado Medicina Interna Universidad Tecnológica de Pereira. Docente de Neumología Fundación Universitaria, Visión de las Américas; Dra. Lilian Patricia Rubiano-Pavía: Especialista en Ginecología y Obstetricia y en Ginecología Infantojuvenil, Magister en Salud Sexual y Reproductiva. Docente Facultad de ciencias de la Salud, programa de Medicina, Universidad Tecnológica de Pereira. Pereira (Colombia). Correspondencia: Dr. Manuel Conrado Pacheco-Gallego. Pereira (Colombia). E-Mail: mcpachecog@hotmail.com Recibido: 15/IV/2023 Aceptado: 25/IV/2023

Paradójicamente las herramientas tecnológicas se han diseñado con el objetivo de mejorar procesos y facilitar acciones, pero les contaré una historia, la historia de Don Juan (nombre ficticio) pero el relato si se acerca a la realidad, aunque si para su gusto es mejor María, Alejandro o Sandra, para nosotros está bien.

Son las 4:30 de la tarde, falta poco para terminar una típica jornada laboral, fue una buena tarde, una buena con-

sulta, el clima ayudó, no tuvimos ni mucho frío, ni mucho calor, una tarde tranquila. Entra don Juan, que bueno verlo, igualmente, me contesta muy alegre; ya teníamos tiempo de conocernos mas o menos dos años, un corto saludo y luego le pregunto: ¿don Juan trajo el resultado de la tomografía que le pedí? él con una cara de inocencia, pese a ser un hombre de 70 años y algunos meses encima, me dice doctor cómo le parece que he estado pendiente del correo, pero no he reci-

bido ninguna carta, inclusive he preguntado a mis vecinos si han visto un cartero, pero pareciera que les pregunto por un fantasma. Creo que vio mi cara de asombro con su respuesta o tal vez mi cara de confusión, ¿cartero don Juan? me dice, sí doctor en el centro donde me tomaron la tomografía me dijeron que me la enviaban por correo; yo sonrío un poco pensando que tal vez era una especie de broma, pero luego noté cómo cambió su mirada a una sensación que podría decirse de desesperanza. ¿Pasa algo doctor?, ya con un tono de preocupación, y yo le contesto: el correo que le dicen es un correo electrónico por computador, ¿cómo doctor? sí yo escasamente entiendo algo de números, porque eso sí aprendí de niño, para que no me tumbaran con la plata, pero más de ahí no sé, ni siquiera celular tengo; y respondo: pero tal vez un nieto o su hijo le pueden ayudar en eso, doctor ellos no viven conmigo están en otro país y hace tiempo que no conversamos. Esto que parece ser anecdótico o tal vez un ejemplo magnificado, no está muy lejano de la realidad, si bien la tecnología llegó para ayudarnos, está dejando atrás a un amplio grupo de personas que respetuosamente podríamos llamar analfabetas digitales, y esto en términos de salud hace que corran grandes riesgos, ya que muchos de los procesos requieren que el paciente tenga, porte y/o manipule algún tipo de herramienta tecnológica y en términos de salud y enfermedad no podemos dejar atrás a aquellos que no las tengan.

Con el avance de la tecnología, el acceso a la información y la comunicación se ha vuelto cada vez más importante en nuestra vida cotidiana. Sin embargo, para muchos adultos mayores o personas sin acceso pleno a estas tecnologías, las barreras digitales se han convertido en un obstáculo para aprovechar plenamente las oportunidades que ofrecen. Coincide con una publicación reciente del doctor Carlos San Juan, como lo describe el periodista colombiano Daniel Samper, “lanzó una protesta que sacudió a España y Europa –Soy mayor, pero no idiota– donde denuncia que la tercera edad ha sido arrasada por prácticas informáticas y equipos sofisticados y efímeros ajenos a quienes nos educamos en una cultura secular más simple y grata: el contacto interpersonal”(1).

Las barreras digitales que enfrentan los adultos mayores incluyen la falta de acceso a la tecnología, la falta de habilidades digitales, la brecha generacional, la falta de confianza y el miedo a cometer errores. Estas barreras pueden tener consecuencias negativas en su calidad de vida, como el aislamiento social y la exclusión digital.

Según el Informe Mundial sobre el Envejecimiento y la Salud de la Organización Mundial de la Salud (OMS) de 2015, la tecnología hace parte de las herramientas para la atención en salud (2), las barreras digitales más comunes que enfrentan los adultos mayores son la falta de acceso a internet (38%), la falta de habilidades digitales (28%), y la falta de interés o necesidad de utilizar la tecnología (19%).

De acuerdo con el estudio del Centro de Investigación Pew de 2021, sobre los adultos mayores de 65 años o más

en Estados Unidos 41% no utiliza Internet en absoluto, y 53% carece de conectividad de alta velocidad (5).

Datos de Latinoamérica nos muestran que según el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) de México en 2020, en el área rural la proporción de usuarios rurales de internet es solo 50.4% (3). En Colombia según el DANE en 2021, algo más de la mitad de los hogares colombianos tuvieron acceso a internet, aproximadamente 60.5% (4), ¿Cómo accederán al servicio los restantes 39.5%?

¿A cuántos les ha pasado en sus consultas que no pueden tomar alguna decisión porque el paciente no logró descargar el archivo, no pudo abrir el correo electrónico, el sistema estaba fuera de línea?. Con consecuencias como retraso en tratamientos, pérdida de oportunidad, esperar un mes o más para una consulta que se pierde, ya que no hubo acceso a los resultados. Adicionalmente por ejemplo descargar aplicaciones para acceder a la entrega de medicamentos, procedimientos o consultas puede resultar en un obstáculo para la población descrita.

Llamado para todos en ayudar a este grupo de personas a superar estas barreras y en especial para laboratorios clínicos, servicios de patología, unidades de imágenes diagnósticas, servicios de asignación de citas, etc. Si bien sabemos que hay grupos poblacionales adaptados a todo el crecimiento digital y algunos lo prefieren, pero pudiéramos decir que parte de humanizar la atención es tener humanos que atiendan humanos discriminados por la tecnología. Prestar atención a las necesidades y habilidades específicas de los adultos mayores y proporcionarles una formación adecuada en tecnología, ofreciéndoles acceso a herramientas y servicios que se adapten a sus habilidades y preferencias.

Desde las sociedades científicas y desde nuestra propia consulta tenemos una obligación para impulsar y favorecer políticas de inclusión, espacios de atención personal para humanos que quieran ser atendidos por humanos, facilitar procesos y entregas de resultados o fácil asignación de citas, si dejamos atrás a las personas por culpa de la tecnología estaríamos perdiendo un foco central de su origen: mejorar las condiciones de la sociedad.

De igual manera en los espacios de la educación médica, es importante incluir en el conocimiento de los estudiantes de medicina estrategias para evitar las barreras digitales en los adultos mayores. Los estudiantes de medicina deben estar capacitados para ayudar a superar estas barreras y garantizar que los pacientes mayores puedan aprovechar las ventajas de la tecnología en la atención médica, incluyendo la telemedicina y la monitorización remota. Es esencial que los futuros médicos estén preparados para brindar atención médica inclusiva y accesible para todas las edades.

Conclusiones

Las barreras digitales son un obstáculo importante para la inclusión digital de los adultos mayores. Para superar

estas barreras, es necesario prestar atención a las necesidades y habilidades específicas de los adultos mayores y proporcionarles formación adecuada en tecnología, acceso a herramientas y servicios que se adapten a sus habilidades y preferencias, así como apoyo emocional y psicológico. Solo así podremos garantizar que los adultos mayores no se queden atrás en la sociedad y puedan disfrutar de todos los beneficios que ofrece la tecnología.

Referencias

1. **Daniel Samper Ospina**. Somos mayores, no imbeciles. Los Danieles y Cambio. 19 Febrero 2023. <https://cambiolombia.com/los-danieles/somos-mayores-no-imbeciles>
2. **Informe mundial sobre el envejecimiento y la salud**. Organización Mundial de la Salud, 2015. (www.who.int)
3. **Instituto Federal de Comunicaciones de México**. Comunicado de prensa núm. 352/21 22 de junio de 2021 chrome-extension://efaidnbmnmnibpcajpcglecle6findmkaj/https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2021/OtrTemEcon/ENDUTIH_2020.pdf
4. **DANE**. Encuesta de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en Hogares.2021
5. **Pew Research Center**. Informe del Pew Research Center. 2021

