

# Detección, Prevención, Respuesta y Recuperación con tecnología digital

Uso efectivo de herramientas digitales para interactuar con la población sobre emergencias de salud pública en América Latina y el Caribe



01011111  
10110111

## ¿Qué son las herramientas digitales para interactuar con la población?

Son el conjunto de herramientas digitales y tácticas para comunicarse con distintas audiencias de una población de forma rápida

y efectiva sobre qué medidas debe tomar cada ciudadano para detectar, prevenir, responder y/o recuperarse de los efectos del COVID-19.

01011111  
10110111

## ¿Por qué es importante para emergencias de salud pública?

Si bien los gobiernos están haciendo notables esfuerzos para responder rápidamente a las necesidades de comunicación e información de las diferentes audiencias, aún existe una necesidad de integración de dichos esfuerzos. La coordinación de las acciones de comunicación utilizando Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) entre los países, como al interior de estos, podrían reducir la información falsa que circula, apoyar la descentralización de la información y

permitirles a los ciudadanos brindar y recibir información. Una estrategia integrada de **Comunicación Masiva Digital** proporciona un espacio de coordinación entre las muchas políticas públicas y entidades del gobierno involucradas en la respuesta a la crisis, previniendo pérdidas significativas de vidas y recursos y generando una comunicación eficaz con la ciudadanía fomentando el apoyo y colaboración en las medidas necesarias para combatir la crisis.

**Tener una Estrategia de Uso y Aplicación de herramientas digitales para interactuar con la población permite organizar la planificación para administración, uso y adquisición eficientes y efectivas del conjunto de herramientas digitales y tácticas para poder responder efectivamente a las emergencias de salud pública.**

### ESTAS HERRAMIENTAS PUEDEN AYUDAR EN 4 ÁREAS:

- DETECCIÓN:** Recolección rápida y masiva de datos de los ciudadanos sobre sus síntomas y/o movimientos para apoyar en localizar y contener los focos de infección en un territorio.
- PREVENCIÓN:** Compartir información sobre medidas de prevención y proveer información y cifras oficiales a la población.
- RESPUESTA:** Usar los datos para tomar acción, por ejemplo, hacer seguimiento con casos con síntomas de forma automática o generar alertas a la población o al sistema de salud basado en los reportes de los ciudadanos.
- RECUPERACIÓN:** Seguir compartiendo información sobre medidas de prevención a la población, como manejar la transición a la próxima etapa de la pandemia, y proveer información y cifras oficiales a la población.

## ¿Cuáles son algunos ejemplos?

En todo el mundo se han o están usando aplicaciones móviles que ayudan a los ciudadanos a tener información oficial y/o a pre-autodiagnosticar el COVID-19. A la vez que el ciudadano recibe información sobre cómo actuar tras el diagnóstico, los organismos recopilan datos para localizar focos de contagio y dar seguimiento a los casos más graves y brindar instrucciones a las personas con síntomas. Algunos países han incorporado

otras tecnologías, como telemedicina y centros de llamadas, para apoyar estos procesos. Otros están explorando cómo combinar herramientas digitales con la economía del comportamiento para mejorar la efectividad de estos mensajes. Estas mismas herramientas se pueden ajustar para proporcionar información a lo largo de las fases de la pandemia, por ejemplo, proporcionar información clave a la población a medida que regresa al trabajo.

### Ejemplos de detección y prevención:



**OMS**



**COSTA RICA**



**CIUDAD DE MÉXICO**



**PANAMÁ**

Existen varios tipos de herramientas para recopilar información, algunos ejemplos incluyen:

- Aplicación móvil
- Chatbot
- Sistema de llamadas
- Formulario web
- Sistema de envío/recepción de SMS/mensajería instantánea
- Sistema de envío masivo de SMS/ mensajería instantánea

## ¿Qué elementos son necesarios para empezar?

### EQUIPO DE COORDINACIÓN:

Es necesario un equipo interdisciplinario compuesto mínimamente por los siguientes perfiles:

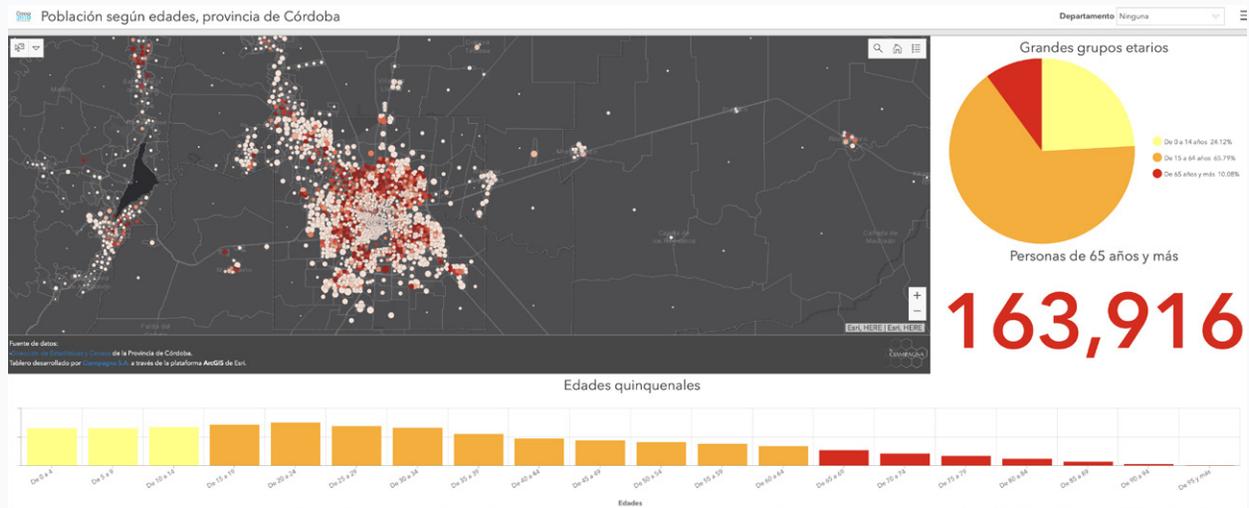
- **COMUNICADORES**
- **TECNÓLOGOS**
- **ASESORES EN SALUD**
- **ASESORES LEGALES Y DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**

Este equipo deberá trabajar con socios públicos y privados como agencias de telecomunicaciones, para apoyar la implementación.

### PROCESOS Y TECNOLOGÍA:

- **ESTRATEGIA DIGITAL PARA LA EMERGENCIA DE SALUD PÚBLICA:** Estrategia que describe cómo el gobierno aprovechará las herramientas digitales para la emergencia COVID-19 y cómo estas herramientas encajan entre sí.
- **PLAN DE COMUNICACIÓN:** Un plan de comunicaciones que contemple detalladamente el objetivo, audiencias y canales para cada público.
- **SISTEMA DE BUSINESS INTELLIGENCE:** Una infraestructura tecnológica para almacenar los datos y alimentar un sistema de *Business Intelligence* para facilitar su uso en la toma de decisiones.

## Ejemplo de un sistema de Inteligencia de Negocios



**Fuente:** [ArcGIS](#). Aquí vemos la población según edades. Se puede hacer visualizaciones por donde llegan las llamadas sobre COVID-19; donde las personas están interactuando con las herramientas digitales y donde no, y muchas mas cosas para apoyar la toma de decisiones.

## ¿Qué consideraciones son importante tener en cuenta?

### CONSIDERACIONES GENERALES

- Antes de nada, tener claro el problema que quiere resolver con la herramienta y la información que es necesaria.
- Asegurar mecanismos de gobernanza para el manejo y uso de la información durante y luego de la crisis –aplicables tanto para los ministerios como para los proveedores de productos o servicios.
- Uso de estándares para la recopilación de datos para facilitar su intercambio y uso para la toma de decisiones
- Contratos de servicios para las herramientas que estipulen modificaciones, mantenimiento y soporte de las herramientas tecnológicas.

de comportamiento diseñado. Pensar detenidamente en consecuencias no deseadas y trabajar con expertos en comunicación para el cambio de comportamiento.

### CONSIDERACIONES ÉTICAS Y DE PRIVACIDAD

- La naturaleza de los datos que se tratan es de alta sensibilidad. Es responsabilidad de todos los actores restringir el acceso a los mismos y hacer un uso adecuado de estos.
- Considerar las leyes nacionales de protección de datos junto con el carácter de emergencia de cada país. De manera ilustrativa, ver ejemplo del [comunicado](#) de la *European Data Protection Board*.

### CONSIDERACIONES DE COMUNICACIÓN

- Establecer y usar canales de comunicación “oficiales”<sup>1</sup> que lleguen a todas las partes de la población.
- Asegurarse de que los mensajes sean claros, bien pensados y apoyen el cambio

1. Un canal oficial es aquel que el ciudadano identifica fácilmente como proveniente de la fuente oficial del país, con la intención de evitar la propagación de noticias falsas o estafas.



# ¿Qué debo monitorear para conocer si está siendo efectivo en mi contexto?

- Porcentaje de la población registrada en los diferentes canales de comunicación, desagregado por edad, sexo, y área geográfica.
- Porcentaje de personas registradas que proveen datos.
- Tasa de satisfacción del usuario con la plataforma.
- Decisiones tomadas en base de la información.

## ¿Dónde puedo aprender más?

- [OMS COVID-19](#)
- [OPS IS4H](#)
- [BID +Digital](#)
- [Kopernick Impact Tracker, Mobile Data Tools](#)
- [OMS Grupo de Behavioral Insights](#)
- [OPS: Comunicar los riesgos para la salud de COVID-19](#)
- [Behavioral Insight Team \(BIT\)](#)
- [ideas42](#)

Herramientas Digitales #01: Mayo 2020

[www.iadb.org/es/coronavirus](http://www.iadb.org/es/coronavirus)

[@BIDgente](https://twitter.com/BIDgente)

Los autores desean expresar su agradecimiento al Departamento de Evidencia e Inteligencia para la Acción en Salud (EIH, por sus siglas en inglés) de la OPS/OMS y a su Oficina del Subdirector, así como a Sebastián García Saiso, director del departamento de EIH; Marcelo D'Agostino y Myrna Marti, asesores de salud digital en EIH; Bill Savedoff, especialista líder de Salud y Protección Social (SPH) del BID; Cristina Pombo, asesora del Sector Social del BID y a Ferdinando Regalia, jefe de la División de Protección Social y Salud del BID. Sus aportes y comentarios han sido de gran valor para este documento.

**Autores:** Jennifer Nelson, Mario Casco, José Luis Delgado Davara, Luis Tejerina, Alexandre Bagolle, Mihwa Park, Cristina Pombo.

Copyright © 2020 Banco Interamericano de Desarrollo. Esta obra se encuentra sujeta a una licencia Creative Commons IGO 3.0 Reconocimiento-NoComercial-SinObrasDerivadas (CC-IGO 3.0 BY-NC-ND) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/igo/legalcode>) y puede ser reproducida para cualquier uso no-comercial otorgando el reconocimiento respectivo al BID. No se permiten obras derivadas. Cualquier disputa relacionada con el uso de las obras del BID que no pueda resolverse amistosamente se someterá a arbitraje de conformidad con las reglas de la CNUDMI (UNCITRAL). El uso del nombre del BID para cualquier fin distinto al reconocimiento respectivo y el uso del logotipo del BID, no están autorizados por esta licencia CC-IGO y requieren de un acuerdo de licencia adicional.

Note que el enlace URL incluye términos y condiciones adicionales de esta licencia.

Las opiniones expresadas en esta publicación son de los autores y no necesariamente reflejan el punto de vista del Banco Interamericano de Desarrollo, de su Directorio Ejecutivo ni de los países que representa.

