

**TITULO:**     **Sistemas de gestión del conocimiento aplicados a la medicina**

**AUTOR:**     **Cersósimo, Daniel**  
                  **Favale, Alberto**  
                  **Sala Ringler, Mariano**  
                  *Universidad Argentina John F. Kennedy*  
                  *Alumnos de la Escuela de Sistemas*

**RESUMEN:**    En los últimos años en el campo empresarial se han desarrollado las técnicas relacionadas con la gestión del conocimiento o Knowledge Management.  
La gestión del conocimiento se ha definido como una estrategia que convierte los valores intelectuales de las organizaciones en mayor productividad, valor añadido e incremento de competitividad. En el campo de la salud en cambio, podríamos decir que el objetivo de esta técnica es la de mejorar la calidad asistencial, la equidad de provisión de servicios y la eficiencia en la gestión en pos de mejorar el nivel de salud de los pacientes. En el presente trabajo se reflexiona sobre las necesidades de los profesionales de la medicina no importe el lugar en donde desarrollan sus actividades, y la tarea conjunta de esta profesión con el experto en tecnología y el experto en documentación, para lograr este acceso.

**PALABRAS CLAVES:**     Gestión del conocimiento; Gestión documental; Tecnología; Medicina

### **Introducción**

En general, dentro de la gestión del conocimiento se distingue entre **conocimiento explícito** y **conocimiento tácito**.

El primero es el expresado en lenguaje formal y se transmite entre los individuos. En cambio, el segundo, corresponde al conocimiento personal, sobre la base de las experiencias y proveniente de factores intangibles como creencias, perspectivas y valores.

El conocimiento explícito en medicina, corresponde a los resultados de la investigación clínica. Estos conocimientos son guardados en documentos, publicaciones o revistas los cuales forman en conjunto una gran base de conocimientos a la cual tiene acceso cierto entorno cercano a un grupo u organización. La idea es fomentar la publicación de los conocimientos adquiridos en forma personal para compartirla y a su vez, obtener resultados de investigaciones y conclusiones provenientes inclusive, de otras ramas de la medicina.

Así se formaron las bibliotecas médicas las cuales cuentan con un sistema normalizado de registro, clasificación y recuperación de datos las cuales apuntan a la transmisión del conocimiento.

### **Gestión del conocimiento**

Básicamente se podría afirmar que esto ya forma parte de la gestión del conocimiento pero en la realidad no es así. Para ello, habría que aplicar nuevas técnicas de información y documentación a estos conocimientos almacenados.

La gestión de conocimiento es sobre todo, dar capacidad de acción, es decir, nutrir estas bases de información con respuestas. Las cientos de publicaciones médicas existentes en Internet o en medios impresos, no apuntan a responder las preguntas que surgen en la práctica sino a exponer casos particulares. Además al no provenir de la misma fuente o al menos de una fuente homologada, pueden diferir en cuanto a sus conclusiones o consistencia.

Todas estas publicaciones deberían estar en un lugar de fácil acceso a todos los profesionales de manera de poder recurrir a ellos en forma rápida y efectiva. De nada serviría tener el mejor sistema de clasificación y búsqueda de información, en un entorno exclusivo.

En la mayoría de los casos, los profesionales tienen problemas para transformar la información obtenida, en información para la acción. Cabe destacar, que cualquier información que provee un profesional sobre la base de su experiencia, conforma un documento de científico a científico, es decir, entre colegas que comparten un conocimiento y estructura de investigación.

La información debe estar presentada en un formato altamente estructurado sobre la base de las necesidades, teniendo en cuenta que un profesional no estaría necesariamente dispuesto a leer varios artículos de abundantes páginas en busca de su respuesta. Posiblemente debería invertir demasiado tiempo en artículos que resultarían estériles para la búsqueda del conocimiento perseguido.

Es por todo lo expuesto anteriormente que estaríamos en condiciones de decir que la informática no es la solución al problema del conocimiento sino una de las

herramientas necesarias para lograrlo. El problema no radica en la provisión de información sino en que deben formarse profesionales en documentación, capaces de poder entender las necesidades de “todos” los profesionales de la medicina no importe el lugar y ámbito de acción, y aporten su conocimiento para que en conjunto seleccionen, extracten, sinteticen, codifiquen, clasifiquen y evalúen el conocimiento explícito para que éste pueda apoyar la toma de decisiones y satisfaga las necesidades de información del profesional de práctica.

De esta manera, toda la práctica obtenida diariamente por los profesionales puede generar un importante flujo de información que genera conocimiento y permite la retroalimentación.

### **La herramienta informática**

A partir de la teoría de los sistemas complejos adaptativos y de comprender la configuración de los sistemas humanos, se puede enfocar de una manera extremadamente eficaz el interés primario de la gestión del conocimiento, que es **respaldar las decisiones y facilitar la innovación.**

Para ello es necesario separar al contexto de la narración y del contenido, liberando así a la gestión del conocimiento de las limitaciones impuestas por los métodos que ayudan a manejarse en sistemas complicados pero no en sistemas complejos.

La aplicación de la gestión del conocimiento a la medicina, implica entender en principio que los sistemas humanos son complejos y no necesariamente complicados. En todo sistema complejo interactúan muchos agentes, los cuales tienen distintas identidades y su interacción a veces no es predecible. De hecho, la creencia en “las mejores prácticas” se basa en la premisa de que causa y efecto pueden ser articulados y que la repetición producirá los mismos resultados verificables. En el cuerpo humano esto no es así necesariamente por lo que podemos afirmar que la idea no es que no sea verdadera sino que no es universal.

Es por ello que lo que más enriquece al sistema de gestión del conocimiento en la medicina es su heurística, o sea, su forma de buscar la solución a un problema mediante métodos no rigurosos como un libro de recetas.

## **La gestión del conocimiento médico, hoy.**

Un sistema de acceso público de gestión de conocimiento médico permite no sólo a médicos y pacientes publicar y consultar experiencias sino también extender el acceso al conocimiento a todo aquél que sin importar la distancia, deba recurrirlos.

Obviamente, el medio de propagación más eficaz con el que se cuenta en la actualidad es Internet.

El acceso al sistema a través de este camino, permitiría brindar soluciones a profesionales que aún encontrándose en sitios remotos del planeta, tendrían la posibilidad de contar con una herramienta de consulta y aún más, de feedback. Normalmente, el envío de una consulta o un caso de investigación a los centros metropolitanos del mundo, podría llevar días y hasta meses. Internet es un medio veloz, con capacidad para enviar y recibir no sólo textos sino imágenes o videos en forma cuasi – instantánea. Aún más, permitiría al profesional acceder a cantidades de información que impresas en papel, demandarían una infraestructura de transporte y almacenamiento que llevarían costos enormes.

Cuando pensamos en sitios remotos, no necesitamos imaginar un médico en la Antártida, podríamos estar hablando de médicos rurales. Estos médicos en varias ocasiones deben hacer las veces de médico, partero, cirujano, epidemiólogo, dermatólogo y hasta de enfermeros. Esta herramienta podría ser el gran libro de consultas y respuestas a muchos interrogantes que aunque contara con los medios para investigarlos, le llevaría años lograr.

Pero, ¿es esto acaso un descubrimiento que acabamos de hacer, leyendo este artículo?

Estamos seguros que el lector responderá definitivamente que no.

Sin embargo, son muy pocos los sitios que manejen este tipo de información, que no se traten de la transcripción simple de los artículos de revistas o foros los cuales como se indicó anteriormente, no forman parte del conocimiento tácito sino apenas de parte del conocimiento explícito.

En Internet se pueden encontrar varios sitios europeos, de acceso a información médica.

[www.buscamed.com](http://www.buscamed.com) por ejemplo, es un sitio orientado a publicaciones médicas orientadas al paciente con muy poco contenido de investigación. Se podría decir que no es un sitio médico.

En la misma situación podemos encontrar [www.buscasalud.com](http://www.buscasalud.com) el cual es un portal de servicios médicos. [www.elmedicointeractivo.com](http://www.elmedicointeractivo.com) es la publicación electrónica de los artículos típicos de revistas médicas con accesos a foros de consulta.

The Journal of American Board publicó un artículo en el cual señala que los médicos rurales en los Estados Unidos no aprovechan Internet para realizar consultas o buscar información. Indica en su texto, que las causas principales según el estudio, son la falta de tiempo y de conocimientos sobre Internet y su uso en el campo profesional. Sin embargo, el estudio reveló también que el 75% de los entrevistados contestaron entrar a Internet a navegar, a los sitios de chat o a enviar y recibir mails no menos de cuatro veces a la semana, lo que refleja claramente que no es un problema de infraestructura tecnológica, sino de conocimientos y herramientas para encontrar la información deseada.

Entonces, ¿es que aún no se ha diseñado el sistema que realmente gestione el conocimiento y lo facilite de forma eficiente?

### **Los médicos rurales en Argentina**

Muy lejos de tratarse de una solución, podría decirse que alguna vez se buscó en la Argentina, dar acceso a la información a los médicos rurales desde las esferas político-administrativas.

El Ministerio de Economía, a través de su Secretaría de telecomunicaciones publicó el 26/02/1999 en el boletín oficial la resolución 3608/99 con fecha 19/02/1999 que reza: "Apruébase Plan Nacional de Telecomunicaciones para Médicos Rurales"

Su texto completo puede leerse en detalle en cuanto a su contenido en <http://infoleg.mecon.gov.ar/txtnorma/56241.htm> . En él principalmente se indica a las compañías de telefonía celular, prestar un servicio especial de abonos básicos

subvencionados por el estado para médicos rurales a fin de permitirles la comunicación con los centros especializados entre otras utilidades.

Esto, por supuesto no es acceso a Internet y mucho menos a un sistema de Gestión de conocimiento médico, pero, ¿será acaso un principio para llegar a ello?

¿Existirá en el futuro una resolución que permita a estos profesionales acceder a través de los equipos celulares a los servicios que brinda Internet?

De todas maneras, para no correr la misma suerte que la infraestructura brindada a los médicos rurales de otros países, debería primero, crearse el sistema de gestión. De lo contrario, el aprovechamiento del recurso sería parcial y agregaría un valor mucho menor al necesario.

