

THINK TANK

ESPACIO DE DELIBERACIÓN SOBRE LOS FUTUROS DEL NUEVO ESTADO DEL BIENESTAR

DOCUMENTO Nº 9

Plataformas Digitales (ecosistemas) y Transición Digital (organizaciones)

Se digitalizan los procesos de prevención, alerta, diagnóstico, compartir información, uso de recursos comunes, evaluación y mejora. **No se digitaliza la atención, y menos los cuidados.** La atención y los cuidados deben ser cada vez más personales y humanos (modelos personalizados). Se trata de que el tiempo que aportan las y los profesionales sea **tiempo de valor**, que se aplique a las necesidades de apoyo y relación, eliminando tareas burocráticas o mecánicas que son cubiertas casi en su totalidad por aplicaciones y automatismos. Se trata de aplicar la tecnología como apoyo y creación de entornos facilitadores, junto con una capacitación generalizada pero no sustituir la relación personal y humana con las personas usuarias.

1. ¿Cuáles son las ventajas y desventajas de digitalizar la atención y los cuidados en Gipuzkoa?

1.1. Ventajas

Desarrollar la historia única (social y sanitaria)

Las nuevas tecnologías (Inteligencia Artificial, por ejemplo) permiten identificar, registrar y combinar diferentes fuentes de datos con el fin de desarrollar una historia sociosanitaria única para cada persona. Esta historia única facilitaría la gestión sociosanitaria mejorando la eficiencia y también la integración social puesto que los servicios se adaptarían a necesidades específicas en base a la trayectoria de las personas usuarias.

Gestión Ágil

Las nuevas tecnologías facilitan la gestión ágil y oportuna de los sistemas de información con beneficios para la gestión de los sistemas sanitarios y de servicios sociales. La gestión ágil no solo se relaciona con la eficiencia sino también con la inclusión de las personas usuarias a la gestión sociosanitaria.

Personalización de los cuidados

Uno de los activos centrales por los cuales las tecnologías han sido reivindicadas (sobre todo las tecnologías digitales, inteligencia artificial, Big Data) por su capacidad de procesamiento y adaptación a las necesidades de información de los sistemas sociosanitarios, facilitando la personalización gracias al uso eficaz de datos dinámicos, en particular, en la personalización de los servicios. Esto representa una ventaja para la personalización de servicios sociosanitarios siempre y cuando existan controles adecuados.

Visión integral y disponibilidad de los datos

Una de las ventajas de las Tecnologías Digitales es la capacidad para integrar y procesar datos. La integración de datos únicos (un único dato en un único sitio) puede constituir una ventaja para la gestión sociosanitaria. Esta integración ofrece una visión integral del caso, historia sociosanitaria, que ofrece ventajas a la hora de gestionar servicios adaptados a las necesidades de las personas usuarias.

Mayor cobertura y accesibilidad

Las nuevas tecnologías permiten ampliar el impacto y la cobertura de los servicios, no solo en términos de mayor cantidad de personas usuarias que acceden las tecnológicas y los servicios tecnologicados sino también en términos de diversidad de perfiles, por tanto, criterio cuantitativo y cualitativo. Esto impulsa una nueva accesibilidad a los servicios que atiende a las personas según sus ritmos, necesidades, preferencias.

Incremento de la calidad de los servicios

La combinación de las tecnologías con la atención directa puede representar una mejora de la calidad de la atención dado que estas tecnologías hacen más eficiente la atención y facilitan el acceso inmediato de información relevante (como la historia sociosanitaria de las personas usuarias).

Incremento de la capacidad de prospectiva

Las tecnologías digitales (inteligencia artificial y Big Data) utilizando de manera masiva datos y series de datos pueden mejorar la capacidad de predicción y prospectiva sobre los cuidados facilitando la prevención y anticipación que mejora la gestión de los servicios sociales.

Mejora de la gestión organizacional

Las nuevas tecnologías facilitan la gestión organizacional (procesamiento de información, seguimiento y evaluación de impacto, gestión de proyectos, gestión de personal, gestión económica, etc.) lo que constituye un potencial importante para la mejora de la calidad del sistema sociosanitario.

Mejora de la gestión del caso

Las nuevas tecnologías facilitan la gestión del caso por la adaptabilidad de las tecnologías, la integración de información en la historia de vida e historia sociosanitaria, la agilidad para dar respuestas en tiempo y adecuadas a cada situación específica.

Mejora de la capacidad de comunicación

Las tecnologías digitales han mostrado su capacidad para facilitar la comunicación, inmediata y en tiempo real, entre personas con diferentes perfiles de usuario, servicios, organizaciones, familias y profesionales. Esta capacidad puede ser mejor explotada por los servicios sociales para impulsar nuevos canales de comunicación.

1.2. Desventajas

Brecha Tecnológica

La brecha tecnológica es una evidencia entre diferentes generaciones (nativos digitales vs. no nativos digitales) y esto se observa particularmente entre las personas mayores (en relación con las nativas digitales), también en las organizaciones (las pequeñas tienen más dificultades que las grandes para la actualización tecnológica), y también entre los territorios (ámbito urbano vs. rural) donde la brecha de acceso es también una desventaja. La brecha digital puede ser una razón y causa de exclusión social (digital), por lo que constituye una desventaja (como punto de partida) que debe abordarse con un enfoque sistémico de la tecnología.

Despersonalización de los cuidados

A pesar de que se ha destacado la capacidad de las tecnologías para personalizar servicios, también se ha observado que las tecnologías tienen a estandarizar servicios, generando despersonalización. Esto puede observarse no tanto en uso de tecnologías digitales sino en la robótica cuando se destina a la atención de las personas mayores en entorno institucionales (como centros y residencias).

Desconfianza (derecho a la privacidad)

El uso de los datos obtenidos por las tecnologías y la cuestión de los derechos a la privacidad y al control de la información que se obtiene de las personas en el uso de tecnologías digitales son factores de desconfianza y representan una desventaja para la expansión y uso de las nuevas tecnologías en el ámbito sociosanitario. El incremento del control de la información, la disminución de la intimidad, son obstáculos serios a la digitalización (desde la perspectiva de las personas usuarias).

Estandarización de procesos y pérdida de control

Las tecnologías digitales tienen una tendencia a estandarizar y homogeneizar los procesos de gestión, pero no siempre esto supone cambiar la cultura organizacional que dan vida a estos procesos de gestión (organizacional, cuidados y relaciones). Una desventaja que podrían tener estos procesos de estandarización es que los y las profesionales pierdan la capacidad de gobernar los entornos de cuidados trasladando la capacidad de operación a las tecnologías.

2. ¿Cuáles serían las principales dimensiones que deben integrarse en una estrategia de digitalización del Tercer Sector?

2.1. Palancas

Flexibilidad y adaptabilidad de las organizaciones

Una de las palancas que pueden facilitar la digitalización de las organizaciones del Tercer Sector es su capacidad de adaptación y flexibilidad para integrar nuevos procesos. Esto se debe en particular al tamaño pequeño y la accesibilidad de la gestión.

Incremento de la eficiencia y eficacia de los servicios

Las nuevas tecnologías ofrecen una ventaja incomparable para optimizar procesos generando un valor añadido para las personas usuarias, las organizaciones / instituciones y al ecosistema en general.

Formación en competencias tecnológicas

La formación y desarrollo de competencias tecnológica, tanto de las organizaciones como de las personas usuarias, es una de las palancas claves de la digitalización de los cuidados, los servicios y las organizaciones. Además, las estrategias de formación permiten reducir las brechas tecnológicas ya existentes, ya sea entre diferentes perfiles (personas mayores) y territoriales (zonas rurales).

Disponibilidad de empresas especializadas

El Territorio Histórico de Gipuzkoa dispone de una masa crítica de empresas especializadas en nuevas tecnologías (aunque no todas especializadas en el área sociosanitaria), lo que constituye una palanca para la digitalización puesto que existen potencialidad para el desarrollo de nuevos servicios y productos tecnológicos adaptados, así como el acompañamiento en la transición digital.

La pandemia y la cultura digital

La pandemia de la COVID-19 ha supuesto un impulso inesperado en el uso masivo de las tecnologías digitales, rompiendo barreras de uso que antes de la crisis estaban presentes. Esto supone un nuevo impulso y constituye una palanca de cambio hacia la transición digital desde la perspectiva de las personas usuarias y las organizaciones.

Impulsar el desarrollo de modelos sociales de negocio digitales para el cuidado

La generación de recursos para el impulso de nuevos modelos sociales de negocio, oportunidades de mercado, para el desarrollo tecnológico aplicado a los cuidados puede ser una palanca de cambio para el impulso de la transición digital en el Tercer Sector y los servicios sociales.

Creación de unidades tecnológicas

La creación de unidades tecnológicas dentro en todas las organizaciones del Tercer Sector con peso importante en la transformación cultural y el rediseño de procesos. Los perfiles deben reunir competencias en ingeniería de procesos, herramientas de comunicación, desarrollo de aplicaciones con tres funciones: I+D, gestión de proyectos, formación y soporte. Al menos contar con 10 a 15% plantilla, al margen de la subcontratación puntual.

2.2. Limitaciones

Coste de la transición digital (económica)

La transición digital requiere de la convergencia de fondos públicos y privados de manera importante y regular (formación, actualización, equipos, licencias, plataformas, acompañamiento y gestión tecnológica). Esta inversión puede crear diferentes velocidades en la transición digital (organizaciones pequeñas y organizaciones grandes), lo que constituye una desventaja a la hora de impulsar la transición digital.

Compartir datos con otras organizaciones / instituciones (colaborativa)

Compartir datos con otras organizaciones del sector y con las administraciones es también un obstáculo dada que se trata de un sector pequeño, con limitadas capacidades de expansión a nivel global, y que compite localmente por recursos escasos.

Visión sobre el valor añadido de las tecnologías (cultural)

En el Tercer Sector y los servicios sociales existen limitantes para comprender no solo la complejidad de los sistemas tecnológicos sino sobre todo su valor añadido, es decir, falta una visión general sobre las ventajas de la digitalización (frente a las desventajas).

Falta de un diagnóstico estratégico sobre el uso de tecnologías (estratégica)

Una limitación importante para el impulso de la transición digital en el Tercer Sector y los servicios sociales se refiere a la falta de un diagnóstico estratégico de las tecnologías (grado de penetración de las tecnologías, tipos de tecnologías, nivel de uso y competencias adquiridas, etc.) que permitiría estimar necesidades y estrategias futuras.

Falta de personal capacitado en nuevas tecnologías (formación)

La falta de personal capacitado dedicado al impulso de las nuevas tecnologías en el sector de los cuidados (servicios sociales) es una limitación no solo por la falta de personal cualificado (masa crítica) sino también por la falta de liderazgo tecnológico en el Tercer Sector.

3. ¿Cuáles son las principales dimensiones que deben tener las Plataformas Digitales para conectar organizaciones, servicios, personas usuarias?

3.1. Plataformas accesibles e intuitivas

Las Plataformas Digitales deben ser accesibles, intuitivas y fáciles de manejar, no solo por parte de las personas usuarias, sino también parte de las organizaciones y de la administración pública. Las estrategias de gobierno abierto van en esta dirección, pero aún falta mucho por recorrer. Desde ese punto de vista, las Plataformas deben estar diseñadas desde la base de un diagnóstico tecnológico del sector y desde la perspectiva de las personas usuarias y de las organizaciones usuarias para garantizar su adaptabilidad y su usabilidad.

3.2. Conectividad organizacional y tecnológica

Las Plataformas Digitales debe facilitar la conectividad de todas las organizaciones (no solo de algunas) para desarrollar estrategias de aprendizaje (buenas prácticas, por ejemplo). La igualdad en el acceso a las nuevas tecnologías y sus sistemas puede ser una ventaja para toda la red. Por otro lado, se trata también de la conectividad de un conjunto muy diverso de tecnologías y no solo de algunas (softwares, inteligencia artificial, etc.). La interoperabilidad es una condición importante para el desarrollo de las plataformas digitales.

3.3. Seguridad y protección de datos

La expansión de la digitalización en el sector depende en buena medida de la confianza que genera el uso de las tecnologías, no solo en las organizaciones sino también en las personas usuarias. La existencia de protocolos claros, entendibles y accesibles al control de los datos y la seguridad de los mismos es un tema clave para facilitar el uso de nuevas tecnologías y el desarrollo de Plataformas.

3.4. Acceso a financiación para la transición digital

Si bien las Plataformas suelen tener una función estrictamente tecnológica, éstas pueden estar mejor dotadas para dar soporte técnico y también para asignar recursos económicos según criterios específicos que faciliten el impulso de la transición digital en el Tercer Sector y de los servicios sociales. Esta doble función de las Plataformas Digitales (soporte para la conectividad, pero también impulso para la transición) podría ser novedoso e innovador.

3.5. Uso cultural de las tecnologías

Las tecnologías son observadas como soportes que facilitan el acceso, la eficiencia y la agilidad de los procesos de gestión de la atención y cuidados, pero también deben facilitar un uso cultural de las tecnologías mismas, las Plataformas Digitales deben incluir otras dinámicas, otros elementos nuevos, culturales, comunicacionales, vitales que faciliten la expansión y el uso en diferentes tipos de personas usuarias.

3.6. Entidad centralizada para definir parámetros

La conexión entre sistemas, organizaciones, personas usuarias requiere pasos previos que los debe propiciar una entidad superior que establezca una serie de modelos, definiciones, códigos y parámetros para que el intercambio de información resulte eficaz y se garanticen ciertas condiciones fundamentales como la privacidad de los datos y la facilidad de acceso a todos los tipos de usuarios.