

Gestión de la información y de la comunicación en salud: intersecciones e interrelaciones entre los dos campos

Gestão da informação e da comunicação em saúde: intersecções e inter-relações entre os dois campos

Health information and communication management: intersections and interrelations between the two fields

Mario Pérez-Montoro^{1,a}

perez-montoro@ub.edu | <https://orcid.org/0000-0003-2426-8119>

J. Antônio Cirino^{1,b}

cirino.jaf@gmail.com | <https://orcid.org/0000-0002-0587-6533>

¹ Universitat de Barcelona. Barcelona, CT, Espanha.

^a Doctor en Filosofía y Ciencias de la Educación por la Universitat de Barcelona.

^b Doctor en Comunicação Social por la Universidade Federal de Minas Gerais.

Palabras clave: Comunicación; Información; Salud; Medios de comunicación; Gestión.

Palavras-chave: Comunicação; Informação; Saúde; Mídia; Gestão.

Keywords: Communication; Information; Health; Media; Management.

En el vasto campo de la salud y sus diversas ramas, sea en estructuras de servicios (hospitales, clínicas, unidades básicas y otros) o en el gran sistema de salud (instituciones educativas, vehículos de comunicación, proveedores, gobierno, agencias de vigilancia y de inspección, asociaciones de la sociedad civil, entre otros, que contribuyen en gran medida a la consecución de la promoción, de la prevención y del cuidado de la salud), tenemos dos grandes campos que interactúan, se relacionan y se entrelazan en esta relación: la gestión de la información y de la comunicación en salud. Es la información y sus formas de producción, circulación y consumo que conectan estas partes de un sistema complejo, como el de la Salud Pública.

La palabra gestión es enfatizada en este texto, precisamente por la necesidad de perfeccionar los mecanismos relacionados con la conducción estructurada y formal de la comunicación y la información en salud, dejando un lugar que alguna vez pudo ser de informalidad y de paralelismo a las actividades de atención al paciente, cuando hablamos, por ejemplo, de una unidad de salud. Gestionar aspectos de comunicación para mejorar las interacciones humanas y las conexiones procedimentales que los dispositivos de salud realizan, así como fortalecer la gestión de la información para la recolección, registro, almacenamiento y uso de datos con el objetivo de atender las diversas demandas del sector de salud.

Los diversos procedimientos de atención a la salud, flujos administrativos y logísticos se entrecruzan y se articulan en la realización de acciones informativas y comunicacionales. Son factores centrales para el buen funcionamiento de cualquier organización y que, en el sector de la salud, todavía son más esenciales.

Esta relevancia se debe principalmente a los diversos riesgos que corren las instituciones y que afectan también a las personas involucradas (pacientes, familiares, profesionales, sociedad) cuando la gestión de estos temas no se realiza adecuadamente, lo que demuestra la importancia de fortalecer estudios científicos que fundamenten las tomas de decisiones relacionadas a la definición de protocolos, sistemas y estándares de acción.

Es precisamente en este punto que urge la necesidad de alianzas internacionales para comprender los desafíos y soluciones que pueden ser comunes a otros países, y construir posibles protocolos estandarizados que orienten las prácticas de comunicación e información en el sector de salud, en los diferentes ámbitos. En las diferentes esferas y instancias de la prevención y de la atención realizadas por instituciones y equipos de salud, es recomendado, por ejemplo, que se utilicen sistemas de información en salud (FERREIRA *et al.*, 2020).

La compleja red informacional-comunicacional del sector de salud también se muestra múltiple, transversal e interdisciplinaria, ya que varias áreas pueden contribuir, con sus diferentes perspectivas que se complementan, para la reflexión sobre la mejora continua de los procesos en el ámbito de los dispositivos y servicios de salud. Gran parte de esta información circula actualmente en entornos digitales, en diversos formatos y sin la integración necesaria, lo que ha ido transformando la organización del trabajo en el sector de salud y la relación entre los ciudadanos y el sistema de salud.

En este escenario de salud digital, también es necesario reflexionar sobre las relaciones humanas frente a la telemedicina y a la telesalud y acerca de los desafíos generados cuando es modificada una interacción que se establecía primordialmente de manera presencial, desde tiempos antiguos con la atención domiciliaria hasta llegar a las estructuras actuales de las unidades de salud.

Con el cambio propiciado por la mediación tecnológica, aún falta evaluar de manera más específica los criterios de comunicación a establecer como un flujo ideal de relación y también el funcionamiento informativo entre la base de datos y la gestión de la información de los involucrados.

Esta gestión de la comunicación también permea, cuando tratamos de las unidades de salud y del propio sistema de salud, la labor destinada a informar a la ciudadanía y a la sociedad sobre los temas que les conciernen. Ese es el porqué los medios de comunicación deben ser vistos como agentes sociales de la salud (TUZZO; CIRINO, 2016), como partes integrantes del gran sistema de salud que pueden contribuir de manera efectiva a la difusión, orientación y sensibilización de los diferentes públicos, así como ejemplos evidenciados durante la pandemia del Covid-19 (VÁLLEZ; PÉREZ-MONTORO, 2020).

Estas interrelaciones e intersecciones se centran en la idea del pensamiento sobre la comunicación como mediación entre seres humanos para el fortalecimiento de vínculos. Pero también en su caracterización técnica como herramienta para la conexión entre personas, y en la información como insumo comunicacional y base de datos esencial para la inspección de políticas y de participación social. Esa información es esencial también para la continuidad de la producción de significados en el cuidado de la salud y en la vigilancia. Del mismo modo, las formas de almacenar, utilizar y procesar con efectividad los datos utilizados entre los campos de la información y la comunicación son de suma importancia en este proceso.

Esto se debe principalmente a la posibilidad de estos datos de vigilancia en salud propiciaren la construcción de una inteligencia informacional que contribuya a la implementación de planificaciones que permitan una adecuada distribución y gestión de recursos para las diversas entidades y sistemas de salud.

Esas planificaciones, elaboradas con informaciones aún más precisas, permitirían la realización de: (a) campañas para mitigar los riesgos de eventos que afecten la salud; (b) la educación en salud sobre enfer-

medades y accidentes; y (c) la potencial reducción de daños evitables mediante la inversión en acciones de seguridad del paciente.

En este sentido, el Dossier Gestión de la información y de la comunicación en salud, que integra el lanzamiento de este ejemplar de la Reciis v.17, n. 1, tiene el éxito de reunir textos que contribuyen directamente a la visión de este escenario de complejidades y diversidad temática que articula el campo de la intersección entre la comunicación y la salud. Publicado en portugués y en español, el presente dossier bilingüe celebra una alianza internacional entre la Reciis y la Universitat de Barcelona (España).

El artículo ‘Comunicación pública y calidad de la información en tiempos de pandemia de covid-19: un estudio sobre los informes epidemiológicos publicados por la Municipio de Frutal, Minas Gerais’, escrito por Ariane Barbosa Lemos, a través de un estudio de caso ayuda a comprender la comunicación pública y la calidad de la información, especialmente con respecto a los boletines epidemiológicos con datos relacionados con la Covid-19. Examinando cuestiones como la interacción y el diálogo con la sociedad y los criterios de calidad como utilidad y valor informativo, el artículo incluye importantes reflexiones sobre el acceso a la información y la inspección epidemiológica durante la pandemia global.

Escrito por Liráucio Girardi Júnior y Ana Paula Novaes da Nóbrega, otro texto que compone el dossier temático se titula ‘SIMI-SP: plataformización como estrategia para enfrentar la pandemia del covid-19’. Los cuatro meses iniciales de la pandemia de Covid-19 en Brasil fueron analizados a través del Sistema Inteligente de Monitoreo e Información (SIMI-SP), correlacionando los datos de este sistema con el Plan de São Paulo, llevado a cabo en respuesta a la crisis en el Estado brasileño. Se ha realizado un análisis de contenido de las publicaciones, categorizándolas y propiciando una visión general de estas informaciones.

Otro artículo que compone el dossier se titula ‘El Ministerio de Salud frente al desorden informativo sobre la covid-19: un análisis del canal de información *Saúde sem Fake News*’, y se basa en una investigación desarrollada por las autoras Carolina Toscano Maia y Kênia Maia. El análisis verificó que el canal *Saúde sem Fake News* (Salud sin *Fake News*) del Ministerio de Salud de Brasil actuó de manera generalista y reactiva, sin contemplar las consecuencias y los detalles necesarios para cada uno de los temas contenidos en la clasificación “esto es *fake news*”, ateniéndose solamente a afirmar si era verdadero o falso..

En el artículo sobre la investigación sobre la ‘Relevancia de las fuentes de información en el escenario brasileño durante la pandemia del covid-19’, escrito por Christine Conceição Gonçalves y Ricardo Rodrigues Barbosa, los investigadores distribuyeron un cuestionario a través de redes sociales y correos electrónicos para evaluar el grado de relevancia de algunas fuentes de información sobre Covid-19 durante la pandemia en Brasil. Los resultados revelaron que, entre las fuentes más relevantes están algunos canales institucionales y que las mediaciones de relaciones interpersonales se muestran menos relevantes.

En el artículo ‘Relevancia de las fuentes académicas de la Universidade Estadual do Ceará para el periodismo de salud en la lucha contra las *fake news*: estudio de caso’, basado en una investigación de las autoras Adriana Rodrigues da Cunha y Thereza Maria Magalhães Moreira, ellas discuten la relevancia de las fuentes académicas en este escenario de lucha contra las *fake news*. Por medio de ese estudio de casorealizado en 2020, las autoras evalúan como las fuentes académicas de una universidad brasileña ayudaron en la difusión de información y la lucha contra las noticias falsas en los medios de comunicación de salud locales, fortaleciendo la importancia de las instituciones educativas y de investigación en la lucha para evitar la desinformación social.

En su término, el dossier temático trae el artículo ‘Feminicidio seguido de suicidio: la organización de los medios de comunicación en la prestación de servicios para evitar casos de las violencias correlacionadas’ en el cual Eduarda Endler Lopes y Cristiane Finger Costa hacen una reflexión sobre la importancia, para la salud, de la forma como determinadas informaciones son divulgadas. Las autoras analizan reportajes periodísticos sobre casos de feminicidios seguidos de suicidio, y miran con ojos críticos la conducta adoptada

por algunos vehículos de comunicación al noticiaren este escenario múltiple de violencia. Además de los reportajes, el estudio incluye investigaciones teóricas sobre el suicidio y revela como se aborda el tema, sobre todo, en dos manuales para periodistas, uno de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y otro del mercado mediático. En resumen, las autoras señalan que, dependiendo de como se comunique al público las informaciones sobre actos violentos, estas pueden tener graves efectos en su salud.

¡Buena lectura!

REFERENCIAS

CUNHA, Adriana Rodrigues da; MOREIRA, Thereza Maria Magalhães. Relevância de fontes acadêmicas da Universidade Estadual do Ceará para o jornalismo de saúde no combate às *fake news*: estudo de caso. **Revista Eletrônica de Comunicação, Informação & Inovação em Saúde**, Rio de Janeiro, v. 17, n. 1, p. 84-93, 2023. DOI: <https://doi.org/10.29397/reciis.v17i1.3479>. Disponible en: <https://www.reciis.icict.fiocruz.br/index.php/reciis/article/view/3479>. Acceso en: 10 fev. 2023.

FERREIRA, José Erivelton de Souza Maciel *et al.* Sistemas de Informação em Saúde no apoio à gestão da Atenção Primária à Saúde: revisão integrativa. **Revista Eletrônica de Comunicação, Informação & Inovação em Saúde**, Rio de Janeiro, v. 14, n. 4, p. 970-982, 2020. DOI: <https://doi.org/10.29397/reciis.v14i4.1923>. Disponible en: <https://www.reciis.icict.fiocruz.br/index.php/reciis/article/view/1923>. Acceso en: 16 ene. 2023.

GONÇALVES, Christine Conceição; BARBOSA, Ricardo Rodrigues. Relevância das fontes de informação no cenário brasileiro durante a pandemia de covid-19. **Revista Eletrônica de Comunicação, Informação & Inovação em Saúde**, Rio de Janeiro, v. 17, n. 1, p. 67-83, 2023. DOI: <https://doi.org/10.29397/reciis.v17i1.3451>. Disponible en: <https://www.reciis.icict.fiocruz.br/index.php/reciis/article/view/3451>. Acceso en: 10 fev. 2023.

LEMONS, Ariane Barbosa. Comunicação pública e qualidade da informação em tempos de pandemia de covid-19: um estudo sobre os boletins epidemiológicos publicados pela Prefeitura de Frutal, Minas Gerais. **Revista Eletrônica de Comunicação, Informação & Inovação em Saúde**, Rio de Janeiro, v. 17, n. 1, p. 18-32, 2023. DOI: <https://doi.org/10.29397/reciis.v17i1.3398>. Disponible en: <https://www.reciis.icict.fiocruz.br/index.php/reciis/article/view/3398>. Acceso en: 16 ene. 2023.

LOPES, Eduarda Endler; COSTA, Cristiane Finger. Femicídio seguido de suicídio: o papel da mídia na prestação de serviço para evitar casos das violências correlacionadas. **Revista Eletrônica de Comunicação, Informação & Inovação em Saúde**, Rio de Janeiro, v. 17, n. 1, p. 94-111, 2023. DOI: <https://doi.org/10.29397/reciis.v17i2.3477>. Disponible en: <https://www.reciis.icict.fiocruz.br/index.php/reciis/article/view/3477>. Acceso en: 10 fev. 2023.

MAIA, Carolina Toscano; MAIA, Kenia. O Ministério da Saúde em face da desordem da informação sobre a covid-19: uma análise do canal de informações Saúde sem *Fake News*. **Revista Eletrônica de Comunicação, Informação & Inovação em Saúde**, Rio de Janeiro, v. 17, n. 1, p. 47-66, 2023. DOI: <https://doi.org/10.29397/reciis.v17i1.3476>. Disponible en: <https://www.reciis.icict.fiocruz.br/index.php/reciis/article/view/3476>. Acceso en: 10 fev. 2023.

NÓBREGA, Ana Paula Novaes da; GIRARDI JÚNIOR, Liráucio. SIMI-SP: plataforma de comunicação como estratégia de enfrentamento da pandemia de covid-19. **Revista Eletrônica de Comunicação, Informação & Inovação em Saúde**, Rio de Janeiro, v. 17, n. 1, p. 33-46, 2023. DOI: <https://doi.org/10.29397/reciis.v17i1.3452>. Disponible en: <https://www.reciis.icict.fiocruz.br/index.php/reciis/article/view/3452>. Acceso en: 10 fev. 2023.

TUZZO, Simone Antoniaci; CIRINO, J. Antônio. Saúde nas notícias das eleições de Goiás em 2014: mídia, agente social de saúde. **Revista Eletrônica de Comunicação, Informação & Inovação em Saúde**, Rio de Janeiro, v. 10, n. 4, p. 1-16, 2016. DOI: <https://doi.org/10.29397/reciis.v10i4.1132>. Disponible en: <https://www.reciis.icict.fiocruz.br/index.php/reciis/article/view/1132>. Acceso en: 16 ene. 2023.

VÁLLEZ, Mari; PÉREZ-MONTORO, Mario. La comunicación periodística en tiempos de pandemia: análisis del tratamiento de la covid-19 en la prensa europea. **Hipertext.net**, Barcelona, n. 21, p. 1-13, 2020. DOI: <https://doi.org/10.31009/hipertext.net.2020.i21.01>. Disponible en: <https://www.raco.cat/index.php/Hipertext/article/view/371532>. Acceso en: 16 ene. 2023.