



I Congreso Iberoamericano de Telesalud y Telemedicina y VII Reunión Regional de ATALACC

16 - 18 de Octubre, 2014, Lima, Perú
"Telesalud y Telemedicina: Salud Para Todos"

MINI-SIMPOSIO

17 octubre, 2014: 11:00a.m. – 12:00 pm

15. E-MENTAL HEALTH: TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE PEER-SUPPORT

Ing. Felipe Alejandro Ortiz Marín. (Okorum Technologies) Kim Sunderland (PSAC-Canada)

INTRODUCCIÓN

La aplicación de tecnologías de información para soportar y mejorar los servicios de salud mental es lo que hoy se conoce como e-Mental Health. En este contexto existen diversos servicios de información y soluciones computacionales para contribuir no solo en el manejo de las condiciones de salud mental de los individuos, empoderándolos con servicios electrónicos e información, sino también para conocer los estados de salud mental de las organizaciones y de la población, propendiendo por transformaciones que lleven al direccionamiento de acciones y políticas en salud mental y la recuperación para individuos y para su entorno familiar. En un trabajo conjunto entre Peer-Support Accreditation & Certification Canada, organización Canadiense que certifica y trabaja con programas y servicios de Peer-Support a nivel organizacional y Okorum Technologies, empresa Colombiana de investigación aplicada en informática biomédica e ingeniería de software, se llevó a cabo el desarrollo de una plataforma tecnológica basada en computación en la nube para la gestión de información en los programas de Peer-Support que se despliegan en organizaciones en principio canadienses. La plataforma tecnológica permite gestionar múltiples organizaciones, así como los diversos actores involucrados en un programa de Peer-Support, siendo estos los peers, los peer-supporters, los program managers, permitiendo fundamentalmente la construcción a la medida de datasets que determinan las notas de interacción que se llevarán entre los peersupporters y los peers, así como los instrumentos de seguimiento al proceso, para finalmente representar datos, obteniendo información a través de reportes e indicadores relacionados con los programas de Peer-Support que se despliegan en las organizaciones.

MÉTODOS

Se lleva a cabo un proceso formal de ingeniería de software donde se parte de modelar el dominio de conocimiento relacionado específicamente con servicios de Peer-Support, los procesos de éste incluyendo la interacción entre procedimientos, actores y herramientas, para posteriormente identificar oportunidades y necesidades que se aproximan con el diseño y desarrollo de una solución tecnológica que permite gestionar información de servicios de Peer-Support. Tras identificar un conjunto de requisitos funcionales, no funcionales, así como restricciones y atributos de calidad enfocados en seguridad, escalabilidad, usabilidad, alta disponibilidad y funcionalidad, se diseña la arquitectura de software que apunta al cumplimiento de dichos elementos, soportados en una Infraestructura como Servicio (IaaS) y el uso de una Plataforma como Servicios (PaaS) para el despliegue del sistema en producción que se construyó haciendo uso de herramientas de desarrollo y tecnologías basadas en software libre.

El proyecto se aproxima con el uso de la metodología SCRUM para de una manera ágil, iterativa e incremental obtener productos funcionales y despliegues continuos en períodos de tiempo cortos hasta lograr la funcionalidad completa. Así mismo, se utilizaron mejores prácticas de ingeniería de software que se enfocan en la calidad del proceso logrando obtener un diseño detallado, con revisión e inspección de diseño y de código, propendiendo remover defectos antes de las pruebas del sistema, lo que se refleja en un producto de calidad que satisface las necesidades y atributos planteados.

RESULTADOS

Tras una comunicación asertiva, continua y de trabajo sinérgico entre referentes funcionales y técnicos, en el marco metodológico propuesto para el proyecto y tras el proceso de desarrollo, se obtiene como principal artefacto una solución de software basado en Web, que ha permitido gestionar los casos de Peer-Support al interior de las organizaciones; siendo éstas inicialmente el Departamento de Policía de la ciudad de Durham en el estado de Ontario y la organización que opera el sistema de navegación aérea de Canadá, NAV-Canada. Aunque el sistema no lleva más de 6 meses en producción ya hay registrados en el sistema más de 130 Peers y un poco más de 200 interacciones entre peers y peersupporters.

CONCLUSIONES

Peer-support es un servicio para dar y recibir ayuda fundamentada en principios de respeto, responsabilidad compartida y acuerdo mutuo de lo que es útil para un proceso de mejora. El Peer-Support no está basado en modelos psiquiátricos y criterios diagnósticos, sino en entender la situación de otros enfáticamente a través de compartir experiencias de dolor emocional y físico. Es decir, personas que han vivido experiencias con problemas o enfermedades en este caso de salud mental, ofrecen tras un entrenamiento en el marco del programa de Peer-Support, ayuda a otras personas que de manera voluntaria demandan y acuden a una atención que se da, entre otras, siguiendo los respectivos protocolos de confidencialidad, anonimidad de datos personales y atención, buscando que dichos individuos logren entender y aproximar de mejor forma su condición, así como recuperar calidad de vida mientras se esfuerza por alcanzar su pleno potencial, donde la recuperación no significa necesariamente "cura" y va más allá de la reducción de los síntomas, considerando el bienestar de una persona desde un punto de vista holístico, que incluye sus relaciones, su participación dentro de su entorno social, su bienestar general y una sensación de poder.

La plataforma ha sido una herramienta útil, dado que permite gestionar el ciclo de datos, información y conocimiento en el proceso de Peer-Support, pues continuamente genera información que se capturó durante las interacciones y que es analizada por un equipo de investigadores quienes finalmente reportan a la organización el estado del proceso y estrategias para mejorar según el caso, siendo las organizaciones también un actor activo en consumo de información a través de la plataforma.