

El uso de la tecnología para ayudar a salvar a las madres y a sus bebés

Sandra Krause y Diana Quick

Una nueva iniciativa llamada 'Mama: Juntos por los partos seguros en situaciones de crisis' utiliza redes sociales para mantener conectados a los trabajadores al frente de la salud materna en zonas afectadas por crisis y crear así una comunidad profesional de práctica.

La Womens Refugee Commission (WRC, La Comisión de Mujeres Refugiadas) llevó a cabo en 2010 un estudio para conocer hasta qué punto la implementación de las medidas sanitarias maternas seguía por debajo de lo normal; para definir la personalidad, los valores y la actitud de los trabajadores en salud materna y los retos específicos a los que se enfrentan a la hora de proporcionar servicios de maternidad en situaciones de crisis; de esta forma podrían desarrollar estrategias que facilitarían un cambio de comportamiento entre los profesionales sanitarios con el fin de ofrecer una gran calidad en los servicios de salud materna.

Algunos hallazgos clave del estudio muestran que, aunque las políticas y directrices generales para los servicios sanitarios de maternidad en entornos afectados por crisis son sólidas y abundantes, el fracaso actualmente se produce en el momento de su implementación. El estudio también reveló un consenso general sobre que las campañas de salud sobre la maternidad no estaban llegando lo suficiente al trabajo sobre el terreno y que, cuanto más nos acercamos al nivel de trabajo, es menos probable que los profesionales sanitarios se encuentren con las campañas y productos para la salud materna.

Un tema común que surgió fue la necesidad de 'defensores de la salud materna' en las organizaciones humanitarias, especialmente cuando los servicios se están implementando con el fin de sensibilizar y concienciar a los proveedores sobre los cuidados que pueden y deben proporcionar para salvar vidas. El estudio también reveló que los profesionales sanitarios suelen trabajar en un aislamiento relativo, con poca interacción, apoyo o reconocimiento entre ellos. Sin embargo, resultaba significativo que los entrevistados declararon que utilizaban Internet y los teléfonos móviles al menos una vez al día y Facebook y SMS con

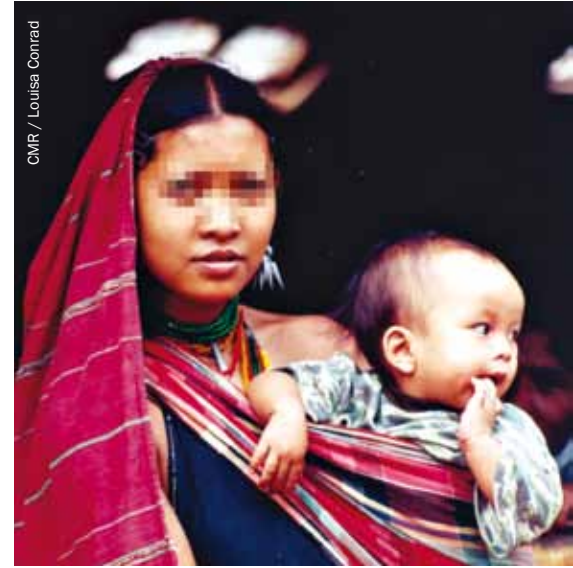
regularidad, estos últimos especialmente en el trabajo sobre el terreno.

Una plataforma en Facebook

En respuesta a estos hallazgos, la WRC y su socio M4ID (Marketing for International Development – Marketing para el desarrollo internacional – a una empresa finlandesa de comunicaciones) desarrollaron 'Mama' usando Facebook como plataforma, debido a que se trataba de la red social más utilizada por los entrevistados. La iniciativa Mama ha sido pionera por relacionar Facebook y los SMS, algo de vital importancia para los profesionales sanitarios que trabajan en lugares remotos y no disponen de acceso regular a Internet. Gracias a la nueva capacidad de Facebook para recopilar mediciones cuantitativas y cualitativas, Mama también integra aplicaciones para medir los cambios entre los miembros en la práctica clínica a través de sus notificaciones a lo largo del tiempo. Esto es muy importante en cuanto a que la WRC pueda realizar un seguimiento de la efectividad de este enfoque para llegar hasta los profesionales sanitarios y facilitar un cambio de comportamiento.

El objetivo general de Mama es ayudar a los profesionales clínicos a formar una comunidad de apoyo mutuo en la que se intercambie información y se les anime a emplear las normas y las herramientas probadas, las nuevas y viejas tecnologías.

Mama hace esto solicitando a los profesionales en salud materna que se identifiquen y a las organizaciones humanitarias que designen a determinados profesionales como 'defensores de la salud materna en entornos afectados por crisis'. De esta manera los 'defensores' se sentirán como parte de una comunidad más amplia de gente como ellos que trabajan juntos para alcanzar soluciones. La comunidad Mama ofrece a sus miembros la oportunidad de brindarse apoyo mutuo y también proporciona a los profesionales sanitarios



Refugiados karenis en Tailandia

las últimas herramientas más específicas así como información y orientación relacionada con su campo. Para animar a sus miembros a participar, el nivel se mantiene bajo, usándose únicamente terminología y tecnología básica. El objetivo general es construir una plataforma de comunicaciones a largo plazo en la que, durante los próximos años, los profesionales puedan aprender y mejorar sus destrezas a través de una red de apoyo e información.

Las aplicaciones de Mama son las siguientes:

- **El cuestionario previo sobre el PSIM**

Cuando los nuevos miembros de la comunidad Mama se registran por primera vez en la página de Facebook (www.facebook.com/mama.wrc) se les proporciona un cuestionario diseñado para enseñar y reforzar la importancia probada del Paquete de Servicios Iniciales Mínimos (MISP) en los entornos afectados por una crisis.¹ Tras completar el cuestionario, los miembros son redirigidos al módulo online de enseñanza a distancia sobre el MISP, donde pueden obtener su certificación.

- **Encuesta de autoevaluación**

A los miembros se les solicita que rellenen una encuesta de autoevaluación para inscribirse, en la que cada profesional tiene la oportunidad de examinar cuáles son sus puntos fuertes, su grado de familiarización con el MISP y las nuevas tecnologías, y conocer cuáles son las destrezas sobre las que debe trabajar. La información recogida se muestra en un 'perfil de destrezas' visual y fácil de leer que destaca las áreas que el profesional necesita y diseña el uso posterior de lo que la comunidad Mama puede ofrecerle.

● Experiencias sobre el terreno

A través de una aplicación sobre Experiencias sobre el terreno y Lecciones Aprendidas, se anima a los miembros a que compartan con los demás lo que ha funcionado y lo que no en su campo de actuación. También se les anima a que cuelguen vídeos y fotografías con relatos breves sobre su práctica profesional. A quienes contribuyen con esta aplicación se les reconoce públicamente en el 'muro' y se les anima después a que debatan sobre los ejemplos compartidos. A los participantes se les proporcionan unas directrices sobre la ética en esos casos con el fin de proteger la confidencialidad.

● 'Insignias' digitales

Mama permite a los profesionales conseguir 'insignias' digitales como prueba del reconocimiento conseguido por hacer cosas como interactuar, compartir las mejores prácticas y rellenar el cuestionario previo al MISP.

● Mensajes SMS

Los profesionales sanitarios que se encuentran en entornos remotos pueden enviar sus preguntas o comentarios a través de 'Mama SMS', es decir, mensajes de texto. Los mensajes se publican automáticamente en la página de Facebook, donde otros miembros pueden responder con sus propuestas. Después la comunidad vota la mejor respuesta. Cuando un mínimo de tres miembros haya seleccionado una respuesta concreta como la mejor, se envía un mensaje con dicha respuesta al profesional que publicó la pregunta. (Hay que tener en cuenta que Mama SMS no es un sistema de respuesta rápida y no debería utilizarse durante una emergencia sanitaria).

El envío de SMS ayuda a garantizar que hasta los miembros que se encuentran en emplazamientos remotos puedan participar. Todas las preguntas y comentarios enviados se almacenan en el 'muro' de la página de Mama en Facebook. Es la primera vez que se vincula Facebook con los mensajes SMS.

● Contador de vidas salvadas

Mediante la aplicación 'Contador de vidas salvadas' los miembros de Mama pueden registrar cuándo han ayudado a salvar la vida de una mujer, niña o recién nacido como resultado probado de sus intervenciones, y las actividades que emplearon para salvar vidas durante el embarazo o el parto. Esto sirve para que se reconozcan y celebren los métodos de probada eficacia, en lugar de la práctica habitual de registrar solamente las defunciones maternas. De esta manera la aplicación también contribuye a la captura de datos sobre los métodos empleados y

las tendencias globales de la comunidad, información que será transmitida de vuelta a la comunidad Mama.

● Mentores

A los expertos en la materia y a los defensores de la salud materna se les invita cada mes a que compartan su conocimiento y pericia sobre temas específicos como 'mentores Mama', de manera que ofrezcan información técnica, consejos sobre desarrollo profesional y palabras de reconocimiento y de ánimo a la comunidad. Los 'mentores Mama' debaten sobre un tema al mismo tiempo que destacan su propio trabajo y sus experiencias, únicas y valiosas.

● El moderador

Un moderador del sitio garantiza que en las publicaciones se respetan las normas éticas, envía notificaciones a los miembros acerca de los próximos 'mentores Mama' y de los próximos temas (que éstos deciden), anuncian temas relacionados con la formación, conferencias y actualizaciones relevantes para la especialidad, destacan las contribuciones a los estudios de caso y fomentan el debate. El moderador también destaca y promueve las aportaciones sobre el terreno que aumentan el desarrollo de la base de conocimiento de Mama.

'Mama: Juntos por los partos seguros en las situaciones de crisis' se lanzó el 21 de abril de 2011. Cuando esta publicación se lanzó, el concepto había empezado a arraigar entre las oficinas principales, las ONG internacionales y diversas organizaciones locales de salud materna. Cabe remarcar que durante las primeras cuatro semanas de su lanzamiento Mama superó su objetivo de 500 usuarios para el primer año con 641 miembros y más de 14.000 visitas. La segunda fase de expansión, más crítica, consiste en llegar a los profesionales sobre el terreno. Para ello se emplearán a lo largo de los próximos años diversas redes, conferencias y actividades formativas hasta que se consiga.

Retos y riesgos de los medios de comunicación sociales

Por su propia naturaleza, los medios de comunicación sociales dependen en gran medida de los participantes para desarrollar su contenido, crear debates y compartir. Estas tecnologías permiten dejar el debate en manos de los participantes y garantizar que se trata de conversaciones valiosas y punteras en sus áreas de especialidad.

Aunque este desarrollo resulta emocionante, la subida de material a Facebook hace que aumente la preocupación acerca de la privacidad

y la propiedad. Dado que Mama puede verse como una página web sin restricciones en cuanto a visitantes se refiere, es importante llevar cuidado y mantener unas normas éticas cuando se publica en ella. Las historias que se comparten deberían mantener la confidencialidad y las fotografías que se publiquen deben haberse obtenido con el debido consentimiento del interesado. La Womens Refugee Commission insta a todos los usuarios a acatar principios de responsabilidad y rendición de cuentas, y directrices éticas. Para ello sigue desarrollando y ofreciendo orientación y sugerencias al respecto. Mama se reserva el derecho a eliminar cualquier publicación que pueda considerarse inapropiada.

También se plantean cuestiones sobre la propiedad de los datos y de la información. El 'muro' general de Mama pertenece a Facebook, quien lo aloja. Por el contrario las aplicaciones de Mama (incluidas a la izquierda del muro de Mama en Facebook) son propiedad de la Comisión de Mujeres Refugiadas y se alojan en servidores ajenos a esta red social. Se anima a los usuarios a que compartan historias, fotografías y experiencias en estas aplicaciones – que han sido diseñadas específicamente para ello – en lugar de hacerlo en el muro. Ningún tipo de información cargada en la página de 'Mama Mentor' o a la de 'Field Experiences' (Experiencias de Campo) – y a sea en formato de texto, imagen o vídeo – podrá ser utilizada por Facebook bajo ningún concepto. La WRC está desarrollando una guía de ajustes de privacidad con el fin de garantizar que los usuarios entienden las ventajas y los riesgos de utilizar estas nuevas tecnologías.

A lo largo del desarrollo de Mama, los datos de Facebook serán utilizados para realizar un seguimiento de la efectividad con que se haya llegado a los destinatarios objetivos para pulir el proyecto. Prevemos que algunas aplicaciones de Mama tendrán más éxito que otras y estamos deseando compartir los resultados y perfeccionar la iniciativa.

Sandra Krause (SandraK@wrcommission.org) es directora del Programa de Salud Reproductiva y Diana Quick (DianaQ@wrcommission.org) es directora de comunicaciones de la Womens Refugee Commission (<http://womensrefugeecommission.org/>).

1. El MISP detalla las acciones prioritarias necesarias para prevenir el exceso de defunciones o minusvalías maternas y de neonatos, reducir la transmisión del VIH y prevenir y tratar las consecuencias de la violencia sexual, así como un plan de servicios globales para la salud reproductiva.