

Inminencia de la información en la percepción del sistema sanitario del paciente empoderado: El *Big Data* y su nueva episteme.

Las nuevas tecnologías de la comunicación y la información nos permiten recoger muchos datos en poco tiempo, cuyo análisis posterior puede ser útil a su vez para la realidad social que se nos impone en todos los escenarios de la vida del conjunto de la población y comunidad sanitaria. Este cúmulo de datos puede suponer una celeridad y valiosa herramienta de recogida de información que, por su rápida obtención y cuantificación, conlleve una nueva revolución científica en la elaboración y desarrollo de futuras investigaciones de perfil sanitario.

Mediante la utilización del *Big Data*, al igual que a través de los habituales sistemas convencionales (reporte de queja, parte de incidencias, buzón de sugerencias, etc) el sistema sanitario podría obtener gran información sobre esas percepciones, insatisfacciones, falencias, errores, incidencias que tanto los pacientes como los propios sanitarios y trabajadores de la institución podrían realizar y de esta forma poder modificar e implementar la toma de decisiones futuras, incluso las presentes. Las antiguas y casi obsoletas encuestas del pasado, que antes se realizaban durante largos y tediosos periodos de tiempo, ahora se producen y patentizan en la vertiginosa inmediatez de un whatsapp.

El sistema sanitario, implementando el uso de las TICs, podría llegar a detectar las deficiencias y/o carencias y perfilar necesidades mediante las percepciones de sus pacientes respecto en ámbitos tan importantes para el sistema como podrían ser: la confianza, satisfacción, bienestar, trato (maltrato), servicio, acceso a recursos etc. Esta información cobraría especial relevancia en referencia a la *cultura de seguridad del paciente* ya que permitiría adecuar la forma en la que interactuaría la institución socio sanitaria con sus usuarios y atendería a la implementación de cómo se deberían prestar dichos cuidados y servicios que a su vez rutinariamente y como elemento inherente a la praxis sanitaria, serían evaluados por sus receptores, los necesarios pacientes empoderados.

Key words: big data, riesgo sanitario, agencia del paciente.

Autoras

Virginia Díaz Gorriti (1)

Rosa María Añel Rodríguez (2)

1. Facultad de Psicología, EHU- UPV, Departamento de Psicología Social
Universidad del País Vasco, Avda. de Tolosa 70,
San Sebastián 20008, Gipuzkoa. Teléfonos de contacto: 943 015455/
622 790843 virginia.diaz@ehu.eus
2. Médico Atención Primaria en la UAP de Durango y Referente de
Seguridad del Paciente en Osakidetza
ROSAMARIA.ANELRODRIGUEZ@osakidetza.eus