

empowerment

Las formas de **responsabilización** del ciudadano-paciente usuario de tecnologías de información (TI)

Marc Lemire¹, Claude Sicotte¹ & Guy Paré²

¹ Groupe de recherche interdisciplinaire en santé (GRIS),
Université de Montréal

² Chaire de recherche du Canada en TI dans le secteur
de la santé, HEC Montréal

Constataciones iniciales

- Voluntad de desarrollar los cuidados a distancia, en la comunidad, a domicilio e incluso el autocuidado
- Voluntad de aumentar la implicación de los pacientes y de los ciudadanos en relación a su salud y bienestar (responsabilización)
- Voluntad de recurrir a las tecnologías de información (TI) para transformar los tipos de organización y de intervención en materia de salud

Problemática

- Múltiples motivaciones implícitas en el discurso sobre la responsabilización del ciudadano-paciente
- Múltiples usos de las TI se desarrollarán de la parte del ciudadano-paciente
- Las formas de responsabilización susceptibles de surgir de los diferentes tipos de utilización de las TI se presentan complejas, si no contradictorias

Interrogantes

Motivaciones

Clínicas ?
Organizacionales ?
Presupuestarias ?
Comerciales ?
Políticas ?
etc.

Uso de las TI por el paciente

Buscar info. sobre la salud ?
Consultar un profesional ?
Enviar datos ?
Verificar su admisibilidad ?
Demandar una prestación ?
Pagar una prestación ?
etc.

Formas de responsabilización

Información ?
Obediencia ?
Compromiso ?
Capacitación ?
Emancipación ?
Autonomía ?
Delegación ?
Imputación ?
Coacción ?
etc.

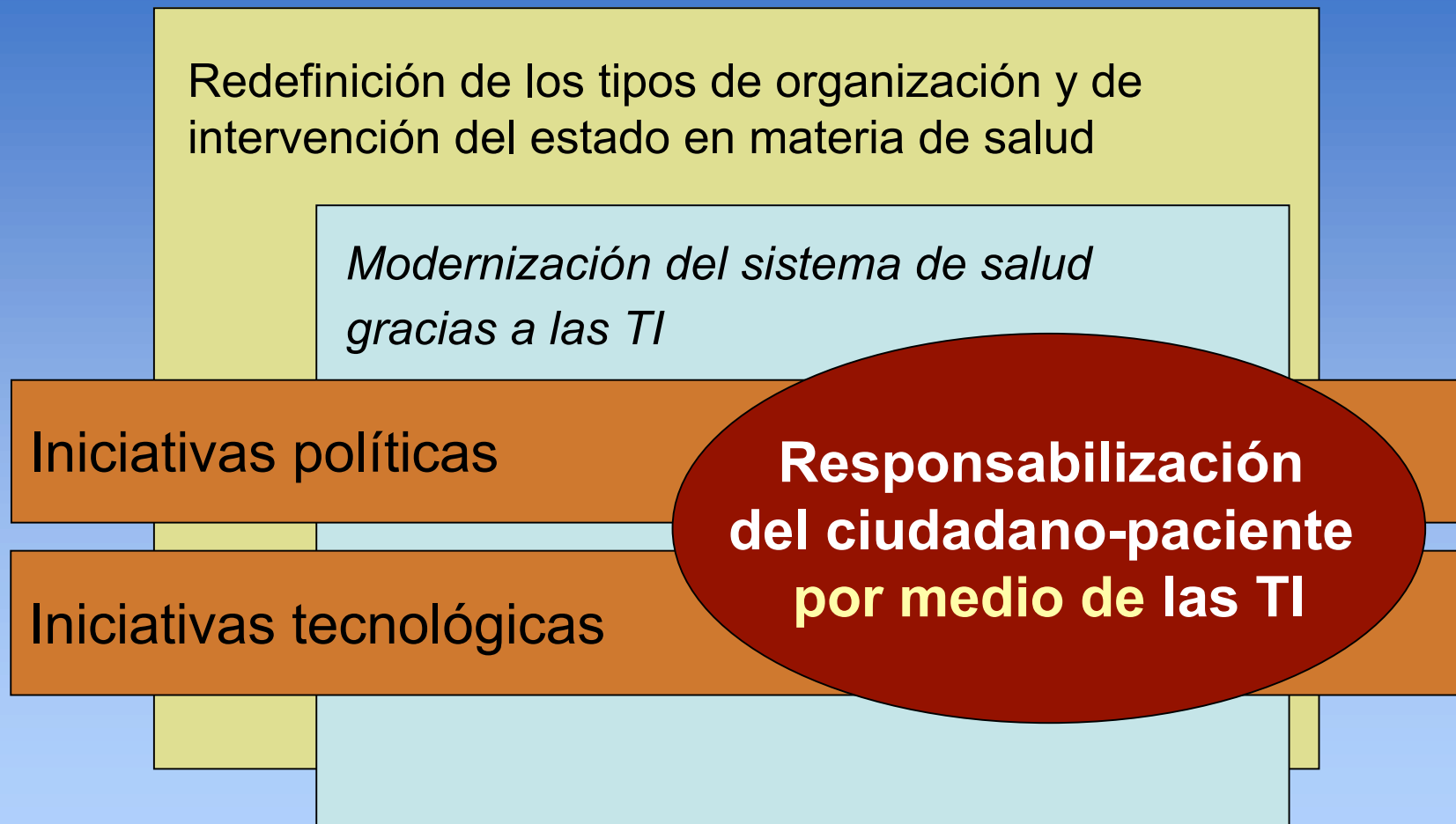
Objetivos de investigación

1. *Identificar los grandes ejes de desarrollo de las TI y las utilidades-tipo susceptibles de favorecer la responsabilización del ciudadano-paciente*
2. *Distinguir las diferentes formas de responsabilización susceptibles de surgir a través de estas utilidades-tipo*
3. *Analizar los desafíos sociales, políticos y éticos que implican estas formas de responsabilización*

Metodología

- A. Revisión de documentos gubernamentales y especializados
- B. Estudio comparativo de proyectos tecnológicos (n= +2) susceptibles de representar formas distintas de responsabilización
- C. Tres series de entrevistas semi-dirigidas a actores claves y a observadores privilegiados, dos de las cuales son utilizadas en el estudio de casos (n= +40)

Investigación en la confluencia del estudio de las políticas públicas y de la sociología de la innovación



Contexto económico, político, social, cultural y científico

Sistema de telecuidados a domicilio

Sistema de tarjeta sanitaria
informatizada

Páginas Web de servicios
de información (en línea)

Forum de consultación sobre las
orientaciones del sistema (en línea)

**Responsabilización
del ciudadano-paciente
por medio de las TI**

```
graph LR; A([Responsabilización del ciudadano-paciente por medio de las TI]) --> B[Sistema de telecuidados a domicilio]; A --> C[Sistema de tarjeta sanitaria informatizada]; A --> D[Páginas Web de servicios de información (en línea)]; A --> E[Forum de consultación sobre las orientaciones del sistema (en línea)];
```

The diagram features a central dark red oval with white text, from which four black arrows point outwards to four light blue rectangular boxes. The boxes are arranged around the oval: one at the top left, one at the top right, one to the middle left, and one at the bottom left. The background is a light blue gradient.

Sistema de telecuidados a domicilio

Sistema de tarjeta sanitaria
informatizada

Capacitación para intervenir ?

**Atribución y vigilancia de las
acciones y decisiones ?**

Paginas Web de servicios
de información (en línea)

**Libertad de elección
ante una oferta ?**

Forum de consultación sobre las
orientaciones del sistema (en línea)

**Inclusión y afirmación
en sociedad ?**

**Responsabilización
del ciudadano-paciente
por medio de las TI**

```
graph TD; A([Responsabilización del ciudadano-paciente por medio de las TI]) --> B[Sistema de telecuidados a domicilio]; A --> C[Sistema de tarjeta sanitaria informatizada]; A --> D[Capacitación para intervenir ?]; A --> E[Atribución y vigilancia de las acciones y decisiones ?]; A --> F[Libertad de elección ante una oferta ?]; G[Inclusión y afirmación en sociedad ?];
```

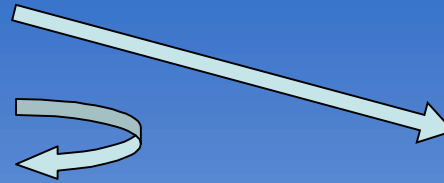
Sistema de telecuidados a domicilio

Capacitación para intervenir

**Atribución y vigilancia de
las acciones y decisiones**

**Responsabilización
del ciudadano-paciente
por medio de las TI**

**Inclusión y afirmación
en sociedad**



Hacia una clasificación de las formas de responsabilización

Figure del actor :

paciente, usuario, consumidor, ciudadano ?

Contexto de referencia :

estado de salud, organización, mercado, sociedad ?

Sentido de la iniciativa :

desarrollo de la competencia, control de las acciones y de las decisiones, llamada a los recursos personales, afirmación en la sociedad ?

Cuatro paradigmas de responsabilización personal

	Profesional	Gestor	Consumidor	Democrático
Figura del actor	Paciente experto	Usuario colaborador	Consumidor estratega	Ciudadano activo
Contexto de referencia	Estado de salud o de enfermedad de la persona	Organización o institución	Mercado de la oferta de servicios	Vida en sociedad
Forma característica de responsabilización	Capacitación para intervenir en prevención, cuidados y seguimiento	Atribución y vigilancia de las acciones y los comportamientos	Libertad de decisión cara a una oferta diversificada de servicios	Inclusión en la acción y el cambio social
Sentido de la iniciativa	Desarrollo de la eficacia, de la competencia, del sentimiento de poder	Promoción de las acciones y de los comportamientos sin riesgo/ control de aquellos considerados a riesgo	Llamada a los recursos personales para encontrar solución o tomar decisiones informadas	Afirmación personal, defensa de la comunidad, cooperación y participación en la vida colectiva

Quatre paradigmes de responsabilisation personnelle

	Professionnel	Gestionnaire	Consomériste	Démocratique
Figure de l'acteur	Patient expert	Administré collaborateur	Consommateur stratège	Citoyen actif
Contexte de référence	État de santé ou de maladie de la personne	Organisation ou institution	Marché de l'offre de services	Vie en société
Forme caractéristique de responsabilisation	Habilitation à intervenir en prévention, soins et suivi	Imputation et surveillance des actions et comportements	Liberté de décision face à une offre diversifiée de services	Inclusion dans l'action et le changement social
Sens des initiatives	Développement de l'efficacité, de la compétence, du sentiment de pouvoir	Promotion des actions et comportements non à risque/ contrôle de ceux jugés à risque	Appel aux ressources personnelles pour trouver une solution ou faire des choix informés	Affirmation personnelle, défense de la communauté, coopération et participation au collectif

Discusión

Esta tabla ayuda a circunscribir las formas diversas y a veces concurrentes de responsabilización.

Para hacer un cuadro de análisis sobre el tema, cada uno de los paradigmas debe ser traducido en variables claves y, eventualmente, en indicadores.

Integrados en un mismo cuadro, los cuatro paradigmas proporcionan herramientas que pueden contribuir a la evaluación de tecnologías específicas o al estudio de los desafíos para todo un territorio o el sistema de salud en general.

*Muchas gracias
por su atención*

marc.lemire@umontreal.ca