**XVII FORUM CIENCIA Y TÉCNICA / INFOMED 2023**

**Título: Mensajería instantánea: Una nueva forma de prestar servicios bibliográficos a los profesionales de la salud**

**Autora:** Lic.Raisa Alayo Morales / Servicios al Público-Biblioteca Médica Nacional/INFOMED

ralayo@infomed.sld.cu

# RESUMEN

Este trabajo de investigación analiza la integración de la mensajería instantánea (MI) en los servicios de bibliografía enfocados en profesionales de la salud. Se identifican los beneficios que aporta a la comunicación en tiempo real, personalización de la información, eficiencia y eficacia de los servicios de información médica que reciben los usuarios profesionales de la salud. Además, se estudian los riesgos y desafíos asociados con su uso. Para ello, se lleva a cabo un estudio de caso con usuarios de servicios bibliográficos para profesionales de la salud.

Los resultados indican que la integración de la MI en los servicios de bibliografía tiene efectos positivos en la experiencia del usuario, al proporcionar respuestas rápidas y precisas a sus preguntas y preocupaciones. Asimismo, se identifican las buenas prácticas para mejorar el uso de la MI en este contexto. Se concluye que la MI en los servicios de bibliografía para profesionales de la salud es una herramienta que puede mejorar la eficiencia y personalización de la información médica, siempre y cuando se tenga en cuenta los riesgos y se apliquen buenas prácticas en su uso.

**Palabras Clave:** Mensajería instantánea, Bibliografía, Servicios de información médica,

Usuarios profesionales de la salud, Buenas prácticas

Contenido

[RESUMEN 1](#_Toc135158411)

[OBJETIVO GENERAL 3](#_Toc135158412)

[OBJETIVOS ESPECÍFICOS 3](#_Toc135158413)

[DESARROLLO 3](#_Toc135158414)

[Servicio de bibliografía en línea 4](#_Toc135158415)

[Principales ventajas de la bibliografía en línea: 4](#_Toc135158416)

[ANTECEDENTES 5](#_Toc135158417)

[Servicio de Bibliografía en la Biblioteca Médica Nacional (BMN) 5](#_Toc135158418)

[Servicio de Bibliografía en línea de la BMN 6](#_Toc135158419)

[Objetivos del Servicio 6](#_Toc135158420)

[Planteamiento de un caso. Experiencia actual innovadora. 7](#_Toc135158421)

[Beneficios 7](#_Toc135158422)

[Ideas innovadoras para un servicio bibliográfico destinado a médicos 8](#_Toc135158423)

[Evidencias e implementación de MI (chat) 9](#_Toc135158424)

[Balance sobre el uso de chat, lista de discusión y servicio de solicitud de bibliografía en línea 9](#_Toc135158425)

[Diseño de un servicio de bibliografía en línea con mensajería instantánea (MI) 10](#_Toc135158426)

[Diseño de un servicio MI para usuarios: 11](#_Toc135158427)

[Ventajas 11](#_Toc135158428)

[Desventajas 12](#_Toc135158429)

[CONCLUSIONES 12](#_Toc135158430)

[RECOMENDACIONES 13](#_Toc135158431)

[BIBLIOGRAFÍA 14](#_Toc135158432)

# OBJETIVO GENERAL

Analizar los beneficios de la integración de la mensajería instantánea en los servicios bibliográficos para usuarios profesionales de la salud, en cuanto a eficiencia, eficacia y personalización de la comunicación.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

* Identificar los desafíos y riesgos relacionados con el uso de la mensajería instantánea como herramienta de comunicación en este contexto, y proponer posibles soluciones.
* Evaluar la efectividad de la integración de la mensajería instantánea en los servicios de bibliografía para usuarios profesionales de la salud, comparándolo con otros métodos de acceso y comunicación.
* Proponer recomendaciones y buenas prácticas para la integración de la mensajería instantánea en los servicios de bibliografía, con el fin de maximizar sus beneficios y minimizar sus riesgos.

# DESARROLLO

La integración de la mensajería instantánea (MI) en los servicios de bibliografía para profesionales de la salud es una innovación que está revolucionando la forma en que se busca y se accede a la información médica. Gracias a esta herramienta de comunicación en tiempo real, los usuarios pueden interactuar con los bibliotecarios y especialistas de información de manera más eficiente, eficaz y personalizada.

La MI permite a los usuarios hacer preguntas específicas y recibir respuestas rápidas y precisas en tiempo real. Esto no solo ahorra tiempo y esfuerzo a los usuarios, sino que también les permite seguir trabajando sin interrupciones. Además, la conversación en tiempo real les da a los bibliotecarios la oportunidad de hacer preguntas de seguimiento y dar recomendaciones personalizadas en función de las necesidades exactas del usuario.

Otra ventaja de la MI es que permite una mayor interacción con los usuarios, lo que puede ayudar a construir una relación más sólida y duradera. Los bibliotecarios pueden utilizar esta herramienta para conectar con los usuarios y mantenerlos informados acerca de las últimas actualizaciones e innovaciones en la información médica. Esta conexión personalizada puede ayudar a crear una experiencia excepcional para los usuarios, lo que a su vez puede llevar a más referencias y una mayor satisfacción general.

De manera habitual, el uso de la MI en los servicios de bibliografía para profesionales de la salud es una estrategia innovadora que puede ayudar a mejorar el acceso y la calidad de la información médica para los usuarios. Al hacer que los bibliotecarios estén disponibles en tiempo real para responder preguntas y ofrecer recomendaciones personalizadas, los usuarios pueden sentirse más seguros y confiados en sus decisiones y en la calidad de la información que están utilizando.

## Servicio de bibliografía en línea

La bibliografía en línea es una herramienta increíblemente útil para profesionales de la salud como médicos, enfermeras y especialistas. Al utilizar estos servicios, los usuarios pueden acceder rápidamente a la información más actualizada y precisa en su campo. Además, el uso de servicios de bibliografía en línea puede ofrecer muchas ventajas y oportunidades innovadoras para los usuarios y los bibliotecarios.

### Principales ventajas de la bibliografía en línea:

* La rapidez con la que se puede acceder a la información. En lugar de tener que buscar en libros o revistas en una biblioteca física, los usuarios pueden realizar búsquedas rápidas en la web y acceder a los artículos más actualizados y relevantes en cuestión de minutos.
* Además, muchos servicios de bibliografía en línea ofrecen herramientas de búsqueda avanzadas y opciones de filtrado para ayudar a los usuarios a encontrar la información exacta que están buscando.
* Su accesibilidad y portabilidad. La mayoría de los servicios pueden ser accesados desde cualquier dispositivo con conexión a internet, lo que permite a los usuarios buscar y acceder a la información en cualquier lugar y en cualquier momento. Esto es especialmente beneficioso para aquellos que trabajan en entornos de atención médica, como hospitales o zonas rurales, donde puede ser difícil acceder a una biblioteca física.
* Ofrecen oportunidades innovadoras para los bibliotecarios y los usuarios. Por ejemplo, algunos servicios incluyen funciones de colaboración y compartición de recursos, lo que permite a los bibliotecarios y los usuarios trabajar juntos en proyectos de investigación y compartir información relevante en tiempo real.
* Otra faceta innovadora es la integración de tecnología de inteligencia artificial y aprendizaje automático en la búsqueda y recomendación de recursos y documentos relevantes. Esta tecnología puede ayudar a mejorar la precisión y relevancia de los resultados de la búsqueda, ahorrando tiempo a los usuarios y permitiéndoles encontrar información más específica.

Por otra parte, la implementación de ***chatbots****\** y herramientas de MI, como las más utilizadas WhatsApp, Facebook Messenger, Telegram, Skype, Slack, que pueden proporcionar una experiencia de usuario más personalizada y adaptada a las necesidades de cada uno. De esta forma, los usuarios pueden tener una interacción en tiempo real con especialistas de información y bibliotecarios que les ayuden a encontrar la información que necesitan.

# ANTECEDENTES

## Servicio de Bibliografía en la Biblioteca Médica Nacional (BMN)

El Servicio de Bibliografía de la Biblioteca Médica Nacional de Cuba (BMN) ha estado encargado de recopilar y procesar información bibliográfica para satisfacer las necesidades de información en el ámbito de la salud en Cuba. Este servicio tiene su origen en 1965, cuando se crea el Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas (CNICM), que tiene como objetivo recopilar y procesar información científico-técnica y bibliográfica para el desarrollo de la investigación en ciencias médicas en Cuba . En 1980, la BMN, es la unidad que se encarga de prestar estos servicios a usuarios nacionales e internacionales. Desde entonces, la BMN ha desarrollado una amplia colección de documentos y publicaciones relacionados con las ciencias médicas, y ha implementado una variedad de servicios en línea y presenciales para facilitar el acceso a la información para sus usuarios.

No se trata de hacer perder su identidad ni sustituir los servicios tradicionales que siempre han brindado, sino de mejorarlos incorporando muchas de las dimensiones de los servicios de documentación, que respondan a factores como la exigencia en cuanto a gran rapidez en las respuestas y suministro de los contenidos informativos según las necesidades de los usuarios, utilizando las ventajas que ofrecen las tecnologías de la información y comunicación (TIC).

En 1998 la BMN se convirtió en centro coordinador nacional en el SNIS, del proyecto para compilar la bibliografía médica cubana, insertado dentro del proyecto LiLaCS de BIREME.

Es bien conocido que la asimilación de los medios electrónicos por los centros de información y las bibliotecas han llegado a ocupar un lugar de primerísimo orden en la comunicación del conocimiento de la actividad de esas organizaciones y de su personal y que ha propiciado nuevas formas de diseminar la información a los usuarios reales y virtuales. Ello ha posibilitado el notable desarrollo experimentado en los servicios y productos brindados por la BMN hasta la actualidad (2023).

## Servicio de Bibliografía en línea de la BMN



El [servicio de información bibliográfica](http://bibliografias.sld.cu/index.php?P=About) tiene la finalidad de resolver problemas cotidianos de información, de estudio o de investigación gracias a sus conocimientos específicos de las fuentes de información. Se trata de un servicio directo y personalizado al usuario, que se ocupa del registro, asiento, sistematización y análisis cualitativo de las obras (digitales o impresas) y de la confección de índices Bibliográficos.

Es un servicio de información que se ocupa de la confección de índices bibliográficos a partir de una solicitud de usuario. La respuesta constará de un listado con 25 citas bibliográficas accesibles a texto completo, que responden a uno o varios temas.

Para acceder al servicio debe [Registrarse](http://bibliografias.sld.cu/index.php?P=RequestAccount) en el sitio y rellenar el formulario que aparece en Solicitar Bibliografía. Cada usuario podrá solicitar solamente dos temas mensuales.

Está dirigido en una primera etapa, a Residentes, Maestrantes, Doctorantes de instituciones de subordinación nacional.

Para solicitar el servicio en línea se puede acceder al [sitio](http://bibliografias.sld.cu/index.php?P=Home) desde cualquier estación conectada a Internet los 24x7x365 días del año; el horario de atención personalizada es de lunes a sábado, de 8:30 a.m. a 4:30 p.m., salvo días de mantenimiento programados y/o interrupciones provocadas por razones de fuerza mayor.

### Objetivos del Servicio

- Satisfacer la necesidad sobre información actualizada o retrospectiva a solicitud de los usuarios por medio de la entrega de referencias bibliográficas que satisfagan las demandas informativas en correspondencia con las bases de datos disponibles para el servicio.

- Preparar y entregar un conjunto ordenado de descripciones bibliográficas de documentos referentes a un período de tiempo determinado y que pudieran contener datos (la localización del documento, bibliógrafo que confeccionó la bibliografía, etc.). Las bibliografías pueden ser el resultado de las búsquedas retrospectivas en Bases de Datos Automatizadas remotas o no.

- Recibir la solicitud de los usuarios de cualquier información relativa a publicaciones periódicas, normas de publicación, factor de impacto de las revistas, abreviaturas internacionales, publicaciones oficiales, edición de libros, fondos de otras bibliotecas, etc.

- Editar las bibliografías por series temáticas y estar acompañadas de índices auxiliares, que pueden ser de:

* descripciones bibliográficas.
* descripciones bibliográficas con anotaciones.
* descripciones bibliográficas con resúmenes.
* mixtas.

# Planteamiento de un caso. Experiencia actual innovadora.

La bibliógrafa de la BMN Lic. Raisa Alayo Morales actualmente utiliza la herramienta de MI WhatsApp para ofrecer servicio personalizado en tiempo real de bibliografía a un grupo seleccionado de usuarios de la BMN,

y fue visto como actividad innovadora cuando fue explicado por ella en un encuentro de especialista, donde detallo la práctica que sigue y le permite la citada herramienta. Una vez conocida su innovadora solución al servicio de bibliografía en línea, surgió la propuesta de sustituir WhatsApp por el chat Matrix creado por ingenieros informáticos de Infomed (Yuneisy Bengochea y José Manuel Suárez) y autorizado para este tipo servicios para usuarios del Sistema de Salud de Cuba.

Se esperan encuentros entre especialistas de las áreas implicadas para avanzar en este servicio, que ya tiene una tradición y aceptación por parte de bibliotecarios y usuarios. Tener en cuenta los resultados alcanzados con el uso de herramientas de chat en línea, sus beneficioso para proporcionar respuestas rápidas y precisas a las consultas, enviar notificaciones sobre recursos o eventos relevantes y proporcionar una atención más individualizada a los usuarios.

En cuanto a la propuesta de sustituir WhatsApp por el chat Matrix creado por ingenieros informáticos de Infomed, es importante evaluar cuidadosamente las características, funcionalidades, seguridad, privacidad y conveniencia de ambas opciones antes de tomar una decisión. Las bibliotecas deben asegurarse de que cualquier herramienta de comunicación en línea que utilicen cumpla con los estándares de calidad y seguridad necesarios para proteger la información de los usuarios y garantizar la eficacia de los servicios de bibliografía en línea.

### Beneficios

**El uso de MI en el servicio de bibliografía en línea de la BMN** puede ser muy beneficioso para sus usuarios. La MI ofrece una forma rápida y conveniente para que los usuarios se pongan en contacto con el personal de la biblioteca en tiempo real y obtengan respuestas a sus preguntas de manera expedita.

Además, el uso de MI puede permitir que los usuarios reciban notificaciones sobre la disponibilidad de nuevos materiales o recursos en línea o información sobre eventos y actividades relacionadas con la biblioteca. También se puede utilizar para enviar recordatorios y avisos importantes sobre fechas de vencimiento de préstamos, renovaciones y otros detalles relevantes para los usuarios.

Otra ventaja del uso de MI en el servicio de bibliografía en línea es que permite una comunicación más personalizada y eficiente con los usuarios. Los usuarios pueden recibir una atención más individualizada y adaptada a sus necesidades específicas, lo que mejora su experiencia en línea y aumenta su satisfacción con el servicio.

En definitiva, el uso de MI en el servicio de bibliografía en línea de la BMN es una herramienta valiosa que puede mejorar la interacción entre los usuarios y la biblioteca, promover una comunicación eficiente y personalizada, y proporcionar una mejor experiencia en línea para los usuarios.

## Ideas innovadoras para un servicio bibliográfico destinado a médicos

* **Un servicio bibliográfico personalizado que recomiende artículos basados en los intereses y necesidades individuales de un médico.** Esto podría hacerse utilizando el aprendizaje automático para analizar el historial de búsqueda, los hábitos de lectura y la práctica clínica del médico.
* **Un servicio que proporcione actualizaciones en tiempo real sobre las últimas investigaciones médicas.** Esto podría hacerse utilizando RSS para supervisar miles de revistas médicas y alertar a los médicos sobre nuevos artículos que sean relevantes para su práctica. Los Boletines electrónicos, redes sociales y alertas de correo electrónico. Las bibliotecas también pueden utilizar herramientas de chat en vivo y chatbots para comunicarse con los usuarios en línea y proporcionar asistencia en tiempo real.
* **Un servicio que ayude a los médicos a identificar y sintetizar la información más importante de un gran volumen de literatura médica.** Esto podría hacerse utilizando el procesamiento del lenguaje natural para extraer información clave de los artículos y presentarla en un formato claro y conciso.
* **Un servicio que ayude a los médicos a comunicar los resultados de sus investigaciones a otros profesionales sanitarios.** Esto podría hacerse proporcionando herramientas para crear y compartir infografías, presentaciones y otros contenidos multimedia.

Estas son sólo algunas ideas de cómo los servicios bibliográficos podrían ser más innovadores y útiles para los médicos. Con el volumen cada vez mayor de literatura médica, es más importante que nunca que los médicos tengan acceso a información de alta calidad adaptada a sus necesidades específicas.

## Evidencias e implementación de MI (chat)

El uso de la MI para intercambio entre usuarios y bibliotecarios se ha utilizado para buscar la inmediatez en la comunicación entre usuarios y bibliotecarios en línea, esta opción ha permitido a los usuarios interactuar con los bibliotecarios y especialistas de información de manera más eficiente, eficaz y personalizada.

La MI permite a los usuarios hacer preguntas específicas y recibir respuestas rápidas y precisas en tiempo real. Esto no solo ahorra tiempo y esfuerzo a los usuarios, sino que también les permite seguir trabajando sin interrupciones. Además, la conversación en tiempo real les da a los bibliotecarios la oportunidad de hacer preguntas de seguimiento y dar recomendaciones personalizadas en función de las necesidades exactas del usuario.

Este enfoque innovador también ha dado lugar a la creación de chatbots, que imitan las conversaciones de los bibliotecarios y son capaces de proporcionar respuestas inmediatas a las preguntas de los usuarios. Esto ayuda a mejorar aún más la eficiencia y la velocidad del servicio de bibliografía en línea. Los chatbots, se han utilizado en algunas bibliotecas médicas para proporcionar asistencia en línea en tiempo real a los usuarios. Estos chatbots pueden responder preguntas comunes y realizar búsquedas para encontrar información más relevante y específica.

|  |
| --- |
| Un chatbots es un programa informático que utiliza inteligencia artificial para simular una conversación con una persona, ya sea por chat o por voz. Los chatbots pueden ser programados para responder preguntas frecuentes, proporcionar información, realizar tareas específicas o incluso para entretener a los usuarios. Son utilizados en una variedad de industrias, incluyendo atención al cliente, ventas, marketing, recursos humanos y servicios financieros, entre otros. Los chatbots pueden ser diseñados para trabajar en diferentes plataformas, como Facebook Messenger, WhatsApp, o una página web. Fuente: <https://blog.hubspot.es/marketing/chatbot>  |

### Balance sobre el uso de chat, lista de discusión y servicio de solicitud de bibliografía en línea

En cuanto al uso de herramientas de comunicación en línea en bibliotecas médicas, se puede hacer una evaluación general de los servicios de chat, lista de discusión y servicio de solicitud de bibliografía en línea. Cada uno tiene sus propias ventajas y beneficios para los usuarios:

**El servicio de chat en línea** permite a los usuarios conectarse con un bibliotecario en tiempo real para obtener ayuda con preguntas específicas. El chat también han mostrado ser una faceta innovadora, ya que pueden proporcionar asistencia en tiempo real a los usuarios de manera más automatizada.

**La lista de discusión en línea** puede ser una herramienta útil para la comunicación y colaboración entre los usuarios de la biblioteca médica y los especialistas en información. Por ejemplo, los usuarios pueden compartir recursos y hacer preguntas entre ellos.

**El servicio de solicitud de bibliografía en línea** permite a los usuarios solicitar recursos y documentos específicos de la biblioteca médica. Los bibliotecarios pueden procesar estas solicitudes y encontrar y proporcionar los recursos necesarios.

En general, se puede decir que el uso de herramientas de comunicación en línea en bibliotecas médicas ha demostrado ser beneficioso para los usuarios al mejorar el acceso a la información y la comunicación con los bibliotecarios y los especialistas en información. Los servicios de chat, lista de discusión y servicio de solicitud de bibliografía en línea ofrecen diferentes ventajas y deben utilizarse de manera complementaria para satisfacer las necesidades y demandas de los usuarios.

## Diseño de un servicio de bibliografía en línea con mensajería instantánea (MI)

**Pasos para diseñar un servicio MI a través de un servicio bibliográfico en línea para médicos:**

* **Identificar las necesidades de los médicos.** ¿Cuáles son los retos a los que se enfrentan los médicos cuando intentan acceder a información médica? ¿Cuáles son sus puntos débiles? Una vez que conozcas bien sus necesidades, podrás empezar a diseñar un servicio que las satisfaga.
* **Elija la tecnología adecuada.** Existen varias tecnologías que pueden utilizarse para crear un servicio de MI. Hay que elegir una tecnología fiable, segura y fácil de usar.
* **Diseñar la interfaz de usuario.** La interfaz de usuario es la parte del servicio con la que más interactuarán los médicos. Es importante diseñar una interfaz de usuario intuitiva y fácil de usar.
* **Crear una base de datos de información médica**. La base de datos de información médica es el corazón del servicio. Es importante asegurarse de que la base de datos sea completa y esté actualizada.

**Formar al personal.** El personal que prestará apoyo a los médicos debe recibir formación sobre el servicio. Deben ser capaces de responder a las preguntas sobre el servicio y ayudar a los médicos a encontrar la información que necesitan.

**Divulgar el servicio.** Una vez que el servicio esté en marcha, hay que divulgarlo entre los médicos. Puede hacerlo a través de diversos canales, como la publicidad en línea, el marketing por correo electrónico y las redes sociales.

|  |
| --- |
| Siguiendo estos pasos, puede diseñar un servicio de MI a través de un servicio bibliográfico en línea que satisfaga las necesidades de los médicos. |

## Diseño de un servicio MI para usuarios:

**Consideraciones adicionales que pueden ser importantes a la hora de diseñar un servicio de MI para médicos:**

**Seguridad y privacidad:** Es importante garantizar que el servicio sea seguro y que se proteja la privacidad de los médicos y sus pacientes.

**Conformidad:** El servicio debe cumplir con todas las leyes y reglamentos aplicables, como la HIPAA.

**Facilidad de uso:** El servicio debe ser fácil de usar y navegar.

**Asistencia:** El servicio debe proporcionar asistencia a los médicos que necesiten ayuda para utilizarlo.

**Formación:** El personal que preste asistencia a los médicos debe recibir formación sobre el servicio.

**Divulgación:** El servicio debe divulgarse entre los médicos.

**Ventajas e inconvenientes de utilizar la MI para un servicio bibliográfico en línea para médicos atendido por un bibliotecario:**

### Ventajas

* La MI es un medio cómodo y eficaz para que los médicos obtengan ayuda con la búsqueda bibliográfica.
* Es más rápida que el correo electrónico y puede utilizarse para comunicarse en tiempo real.
* La MI es una forma más personal de comunicarse que el correo electrónico, lo que puede facilitar a los médicos hacer preguntas y obtener ayuda.
* La MI puede utilizarse para proporcionar asistencia inmediata a los médicos que trabajan en proyectos urgentes.
* La MI puede utilizarse para establecer relaciones entre médicos y bibliotecarios, lo que puede mejorar la comunicación y la colaboración.

### Desventajas

* La MI puede ser perjudicial si los médicos no tienen cuidado al utilizarla.
* La MI puede utilizarse para enviar información confidencial, lo que puede suponer un riesgo para la seguridad.
* La MI puede utilizarse para enviar spam u otros mensajes no deseados.
* La MI puede utilizarse para intimidar o acosar a otros usuarios.
* La MI puede utilizarse para difundir información errónea.

En general, la MI puede ser una herramienta valiosa para proporcionar servicios bibliográficos en línea a los médicos. Sin embargo, es importante ser consciente de los riesgos potenciales y utilizar la MI de forma responsable.

**Algunos aspectos adicionales que deben tenerse en cuenta al utilizar la MI para un servicio bibliográfico en línea:**

* Asegúrese de que la plataforma de MI que elija sea segura y que su información personal esté protegida.
* Establezca expectativas claras con los médicos sobre cómo se utilizará la MI.
* Sea respetuoso con el tiempo y la privacidad de los médicos.
* Utilice la MI para proporcionar información clara y concisa.
* Sea paciente y comprensivo si los médicos tienen preguntas o necesitan ayuda adicional.

Siguiendo estos consejos, puede ayudar a garantizar que la MI sea una experiencia positiva y productiva tanto para los médicos como para los bibliotecarios.

# CONCLUSIONES

En conclusión, la integración de la MI en los servicios de bibliografía para profesionales de la salud puede mejorar significativamente la eficiencia, eficacia y personalización de la información médica que reciben los usuarios. Al permitir la comunicación en tiempo real y una atención personalizada, los servicios pueden satisfacer mejor las necesidades de los usuarios y fomentar su lealtad.

Sin embargo, también hay riesgos y desafíos asociados con el uso de la MI en este contexto. Es importante ser conscientes de estos riesgos y aplicar buenas prácticas para minimizarlos, como la seguridad y privacidad de la información y evitar la sobrecarga de información.

En general, se recomienda a los proveedores de servicios de información médica que consideren la integración de la MI como una herramienta complementaria para mejorar la calidad del servicio al usuario. Además, se resalta la importancia de la evaluación continua de los resultados para adaptar la integración de la MI a las necesidades de los usuarios y mejorar la experiencia de usuario.

# RECOMENDACIONES

1. Implementar la MI como una herramienta de apoyo al servicio de bibliografía, permitiendo la comunicación en tiempo real y la atención personalizada a los usuarios profesionales de la salud.
2. Evaluar continuamente los resultados de la integración de la MI para adaptarse a las necesidades de los usuarios y mejorar la calidad del servicio.
3. Establecer políticas claras sobre la privacidad y seguridad de la información de los usuarios que se transmita a través de la MI.
4. Capacitar al personal encargado de la atención al cliente para un buen uso de la MI, evitando sobrecarga de información y brindando atención de calidad.
5. Comparar el uso de la MI en los servicios de bibliografía para profesionales de la salud con otros métodos de acceso a la información médica, analizando las ventajas y desventajas de cada uno.

Estas recomendaciones pueden ser útiles para mejorar la eficiencia, eficacia y personalización de los servicios de información médica para profesionales de la salud.

# BIBLIOGRAFÍA

1. Alfonso Sánchez IR, Alonso Galbán P, Fernández Valdés MM, Alfonso Manzanet JE, Zacca González G, Izquierdo Pamias T, Reyes CM. Aportes del Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas frente a la COVID-19. ACIMED [Internet]. 2020 [citado 16 may 2023]; 31(3): 1-18. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/acimed/aci-2020/aci203j.pdf>
2. Álvarez--Castelló M, Pérez-López A, Díaz-Martínez A, Castro-Almarales R, López-González B, Rodríguez-Canosa J. Tecnología móvil en dos consultas hospitalarias durante la COVID-19. Archivos del Hospital Universitario "General Calixto García" [Internet]. 2022 [citado 15 May 2023];10(1):[aprox. 10p.]. Disponible en: <https://revcalixto.sld.cu/index.php/ahcg/article/view/912>
3. Banegas P. Recursos y servicios de información durante la covidaniedad: sistema de bibliotecas de la pontificia universidad católica argentina (SIBUCA [Internet]. 2021 [citado 16 may 2023]. Disponible en: <https://rephip.unr.edu.ar/bitstream/handle/2133/23669/Paola%20Banegas.pdf?sequence=3>
4. Biblioteca Medica Nacional “123” [Internet]. Cuba: Infomed, Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas, Ministerio de Salud Pública; c1999-2023 [actualizado año mes día; citado 16 may 2023]. Historia de la Biblioteca Médica Nacional de Cuba. 2012;[aprox. 10 pantallas.]. Disponible en: <http://articulos.sld.cu/bmn/2012/12/26/historia-de-la-biblioteca-medica-nacional-de-cuba/>
5. Casero-Ripollés A. Servicios móviles de mensajería instantánea y Covid-19: oportunidades y limitaciones para la comunicación institucional [Internet]. 2020 [citado 16 may 2023]. Disponible en: <https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/191138/72877.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
6. CENCOMED: Centro virtual de convenciones de salud [Internet]. Cuba: Infomed, Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas, Ministerio de Salud Pública; c1999-2023 [actualizado 26 abril 2023; citado 16 may 2023]. Sería siempre referencista, disfruto el contacto y la relación con los usuarios. 2009; [aprox. 10 pantallas.]. Disponible en: [http://www.cencomed.sld.cu/node/38?iwp\_post=2011%2F07%2F14%2F%22Ser%C3%ADa%20siempre%20referencista%2C%20disfruto%20el%20contacto%20y%20la%20relaci%C3%B3n%20con%20los%20usuarios%22%2F241185&iwp\_ids=24\_1185&blog=5\_saludeseltema&from\_more=24](http://www.cencomed.sld.cu/node/38?iwp_post=2011%2F07%2F14%2F%22Sería%20siempre%20referencista%2C%20disfruto%20el%20contacto%20y%20la%20relación%20con%20los%20usuarios%22%2F241185&iwp_ids=24_1185&blog=5_saludeseltema&from_more=24)
7. Cervantes RCM, Alvites-Huamaní CG. WhatsApp como recurso educativo y tecnológico en la educación. Hamutay [Internet]. 2021 [citado 16 may 2023];8(2):69-78. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8099402.pdf>
8. Chá Ghiglia MM. Telemedicina: su rol en las organizaciones de salud. Revista Médica del Uruguay [Internet]. 2020 [citado 16 may 2023];36(4):185-203. Disponible en: <http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-03902020000400185&script=sci_arttext>
9. Chat. Universo Abierto [Internet]. Universidad de Salamanca; 2016 [actualizado 19 Abril 2016; citado 17 May 2023]. LibraryH3lp es un software en código abierto para un servicio de Referencia en Línea; [aprox. 15pantallas.]. Disponible en: <https://universoabierto.org/2016/04/29/libraryh3lp-es-un-software-en-codigo-abierto-para-un-servicio-de-referencia-en-linea/>
10. Chat. Universo Abierto [Internet]. Universidad de Salamanca; 2022 [actualizado 18 Mayo 2022; citado 17 May 2023]. 5 mejores prácticas para servicios de referencia por chat en bibliotecas. 5 Best Practices for Chat Reference; [aprox. 15pantallas.]. Disponible en: <https://universoabierto.org/tag/chat/>
11. CHATBOT: ¿Qué es, para qué sirve y cómo funcionan? [Internet]. 2023 [citado 16 may 2023]. Disponible en: <https://bloo.media/blog/por-que-implementar-chatbot-en-tu-estrategia-de-marketing/>
12. CuraeSalud. Blog de Actualidad Internet]. 9 Jul 2018 [citado 16 may 2023]. Disponible en: [https://medium.com/@CuraeSalud/entrada-privada-955f08dbc7f7](https://medium.com/%40CuraeSalud/entrada-privada-955f08dbc7f7)
13. de Carvalho Barbosa Cavalcante AK, de Macêdo Rocha D, Tolstenko Nogueira L. Contribuições das tecnologias digitais para a segurança do paciente no contexto hospitalar. Rev Cubana Enfermer [Internet]. 2022 Jun [citado 17 May 2023] ;38(2): e4264. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192022000200015&lng=es>. Epub 01-Jun-2022.
14. Devine C, Bounds Paladino E, Davis JA.. Chat Reference Training After One Decade: The Results of a National Survey of Academic Libraries.». Chat en los Servicios de referencia de bibliotecas universitarias. J Acad Librariansh [Internet]. 2011 [citado 17 May 2023] ;37(3):197-206. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0099133311000255>
15. Fajardo Ariza DL. Diseño de una estrategia de comunicación que favorezca la administración del tiempo en los profesionales de Contaduría Pública. [Proyecto de grado para obtener el título de Contador Público; PDF]. Bucaramanga – Colombia: Universidad autonoma de Bucaramanga; 2022. Disponible en: <https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/18480/2022_Tesis_Diana_Lorena_Fajardo_Ariza.pdf?sequence=1>
16. Fernández DM. El derecho a la desconexión digital y las políticas de responsabilidad social empresarial: nuevos horizontes para la innovación en las relaciones laborales. RTSS. CEF[Internet]. 2022 [citado 16 may 2023];(466):129-161. Disponible en: <https://revistas.cef.udima.es/index.php/rtss/article/download/3251/2887>
17. García Garcés H, Navarro Aguirre L, López Pérez M, Rodríguez Orizondo MF. Tecnologías de la Información y la Comunicación en salud y educación médica. EDUMECENTRO [Internet]. 2014 Abr [citado 15 May 2023];6(1): 253-265. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742014000100018&lng=es>.
18. González Gavilanes EA. Gestión de proyectos de vinculación mediante un aplicativo Web con mensajería instantánea y arquitectura de servicios [Tesis de grado]. Esmeraldas, Ecuador: PUCESE- Escuela de ingeniería de sistemas y computación;2019 [citado 16 may 2023]. Disponible en: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1893/1/GONZALEZ%20GAVILANES%20EDUARDO%20ARIEL.pdf>
19. Guerrero Pupo JC, Amell Muñoz I, Cañedo Andalia R. Tecnología, tecnología médica y tecnología de la salud: algunas consideraciones básicas. ACIMED [Internet]. 2004 Ago [citado 16 may 2023];12(4):1-1. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352004000400007&lng=es>.
20. Liu Y, Zhang S, Wu X, Li Q, Wang Y, Huang Y, et al. "Instant messaging client gives the opportunity to recognize gut microbiota and dysbiosis-related disease: An investigation study on WeChat APP." Digit Health (2022); 8: 20552076221115018. doi: 10.1177/20552076221115018. eCollection 2022 Ene-Dic.
21. López Golán M, Campos Freire F, López López PC, Rivas Echeverría F(Editores). La comunicación en la nueva sociedad digital. Serie: Comunicación Social [Internet]. 2018 [citado 16 may 2023]. Disponible en: <https://www.amic.media/media/files/file_352_1557.pdf>
22. Lozada Núñez D, Paredes Santiago M, Viloria Marín H, Rivadeneira Rivadeneira DE. Riesgos en el uso de WhatsApp: Sobrecarga y desgaste profesional en docentes universitarios. Universidad y Sociedad [Internet]. 2021 [citado 16 may 2023];13(1):219-226. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000100219> Epub 02 de febrero de 2021.
23. Matienzo López R. Uso y potencialidades de las redes sociales y servicios de mensajería instantánea entre profesores universitarios de Sucre. Revista Aportes de la Comunicación y la Cultura [Internet]. 2020 [citado 16 may 2023];(28):65-75. Disponible en: <http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2306-86712020000100008&script=sci_arttext>
24. Nascimento Borges do IJ, Oliveira de Queiroz JA, Wolff Souza I, Ribeiro Defensor L, Silva Rego Souza e MVR, Cardoso Silva C, et al. Use of smartphone-based instant messaging services in medical practice: a cross-sectional study." Sao Paulo Medical J [Internet]. 2020 Ene-Feb [citado 16 may 2023];138 (01): 86-92. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/spmj/a/SvH7JHsXKRnKYWpPRFFW4Sj/?lang=en&format=html>
25. Pagalo Paca ÁR. El teletrabajo realizado por los profesionales de la salud del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social-Riobamba, en que medida presta seguridad en esta emergencia sanitaria a terceros. [Tesis; PDF]. 2022 [citado 16 may 2023]. Disponible en: <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/14487/1/UR-DER-PDI-069-2022.pdf>
26. Pallavi S, Deep Kaur P. Effectiveness of web-based social sensing in health information dissemination—A review. Telemat Inform [Internet]. 2017 [citado 16 may 2023];34(1): 194-219. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0736585315300654>
27. Reyna Morales FR, Terranova Borja GF, Sandoya Mayorga L. La calidad en el servicio al cliente: factor de éxito de las empresas. Opuntia Brava [Internet]. 2019 [citado 16 may 2023];11(4):268-278. Disponible en: <https://opuntiabrava.ult.edu.cu/index.php/opuntiabrava/article/view/871/908>
28. Rodríguez Valerio D. Más allá de la mensajería instantánea: WhatsApp como una herramienta de mediación y apoyo en la enseñanza de la Bibliotecología. Información, cultura y sociedad [Internet]. 2020 [citado 16 may 2023];42:107-126. Disponible en: <http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17402020000100107>
29. Santana Arroyo S. Redes de intercambio de información científica y académica entre los profesionales en el contexto de la Web 2.0. ACIMED [Internet]. 2010 [citado 16 may 2023];21(3): [aprox. 20 p.]. Disponible en: <https://www.revmedmilitar.sld.cu/index.php/acimed/rt/printerFriendly/98/47>
30. Scanfeld D, Scanfeld V, Larson EL. Dissemination of health information through social networks: Twitter and antibiotics. Am J Infect Control [Internet]. 2010 [citado 16 may 2023];38(3): 182-188. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3601456/>
31. Semeniuk GB. "Medicina en la era del Whatsapp." Medicina (Buenos Aires) [Internet]. 2019 [citado 16 may 2023];79(5): 407-408. Disponible en: <http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0025-76802019000800012>
32. Sixto-García J, López-García X, Gómez de la Fuente MC. "La mensajería instantánea como fuente informativa en la comunicación organizacional: WhatsApp Business en México y España. Comun y soc [Internet]. 2021 [citado 16 may 2023];18:e7679. Disponible en: <https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0188-252X2021000100317&script=sci_arttext> <https://doi.org/10.32870/cys.v2021.7679> Epub 04-Oct-2021
33. Sixto-García J, López-García X, Gómez de la Fuente MC. La mensajería instantánea como fuente informativa en la comunicación organizacional: WhatsApp Business en México y España. Comunicación y sociedad [Internet]. 2021 [citado 16 may 2023];18: [aprox. 22p.]. Disponible en: <https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0188-252X2021000100317&script=sci_arttext>
34. Vidal-Ledo M, Diego-Olite F, Armenteros-Vera I, Morales-Suárez I, Acosta-Domínguez A, Pérez-Pedro J. Chat en la educación médica. Educ Med Super [Internet]. 2023 [citado 17 May 2023];37(2): [aprox. 12p.]. Disponible en: <https://ems.sld.cu/index.php/ems/article/view/3879>