

Omar Chávez-Martínez<sup>1a</sup>, Rosa Isela Ávila-Malpica<sup>2b</sup>, Lissette Gómez-Rivera<sup>3c</sup>, José Antonio Franco-Rico<sup>4d</sup>

## Resumen

La pandemia por COVID-19 ocasionó diversas afectaciones en el mundo, entre ellas la saturación de información en los medios de comunicación tradicionales y en los de divulgación científica, debido a la producción acelerada de material informativo. En el Instituto Mexicano del Seguro Social, el personal bibliotecario ha contribuido a la selección cuidadosa de documentos, ya que brinda servicios de información especializada al personal de salud para apoyarlo en actividades académicas, educativas, docentes y de investigación. En el contexto del distanciamiento físico, la necesidad de contar con información actualizada y veraz sobre el nuevo coronavirus se convirtió en una prioridad. En este sentido, el personal bibliotecario enfocó sus esfuerzos en llevar a cabo estrategias que permitieran brindar servicios de información especializada vía remota al reforzar los servicios de referencia, como la alerta bibliográfica y la Diseminación Selectiva de Información, a fin de hacer llegar a los usuarios, de forma oportuna, sencilla y ágil, información actualizada, confiable y de calidad sobre la COVID-19. Estos servicios han sido bien recibidos por los usuarios, pero aún es necesario sistematizar el otorgamiento de servicios de información para identificar cuáles documentos son de mayor interés y utilidad.

## Abstract

The COVID-19 pandemic caused various effects in the world, among them the saturation of information in the traditional media, as well as in those of scientific dissemination, due to the accelerated production of informative material. At the Mexican Institute for Social Security (*Instituto Mexicano del Seguro Social*), librarians have contributed to the careful selection of documents as they are in charge of providing specialized information services to health personnel in order to support them in academic, educational, teaching and research activities. In the context of physical distancing, the need for up-to-date and accurate information on the new coronavirus became a priority. In this sense, librarians have focused their efforts to carry out strategies that would allow to provide specialized information services remotely, reinforcing reference services such as bibliographic alert and Selective Information Dissemination, to reach users in a timely manner, simple and agile, updated, reliable and quality information on COVID-19. These services have been well received by users, but it is still necessary to systematize the provision of information services to identify which documents are of greatest interest and usefulness.

<sup>1</sup>Instituto Mexicano del Seguro Social, Coordinación de Educación en Salud, División de Desarrollo del Proceso Educativo en Salud, Centro Nacional de Investigación Documental en Salud. Ciudad de México, México

<sup>2</sup>Instituto Mexicano del Seguro Social, Centro Médico Nacional La Raza, Hospital de Especialidades "Dr. Antonio Fraga Mouret", Dirección de Educación e Investigación en Salud, Centro de Documentación en Salud. Ciudad de México, México

<sup>3</sup>Instituto Mexicano del Seguro Social, Escuela de Enfermería Siglo XXI, Centro de Documentación en Salud. Ciudad de México, México

<sup>4</sup>Instituto Mexicano del Seguro Social, Centro Médico Nacional Siglo XXI, Hospital de Oncología, Dirección de Educación e Investigación en Salud, Centro de Documentación en Salud. Ciudad de México, México

ORCID: [0000-0003-2633-1898<sup>a</sup>](#), [0000-0001-9551-8993<sup>b</sup>](#), [0000-0002-3337-1575<sup>c</sup>](#), [0000-0003-1850-7259<sup>d</sup>](#)

### Palabras clave

Centros de Información  
Bibliotecas Médicas  
Servicios de Información  
Pandemias  
Infecciones por Coronavirus

### Keywords

Information Centers  
Libraries, Medical  
Information Services  
Pandemics  
Coronavirus Infections


La pandemia por COVID-19 ocasionó diversas afectaciones en el mundo, una de ellas fue la saturación de información en los medios de comunicación tradicionales y en los de divulgación científica, como consecuencia de la producción acelerada de material informativo. Este panorama

representó un mar de fuentes de información que debía surcarse a partir de seleccionar y validar documentos que cumplieran con criterios de calidad, credibilidad y confiabilidad.<sup>1</sup>

En el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), el

### Comunicación con:

Omar Chávez Martínez

 [omar.chavez@imss.gob.mx](mailto:omar.chavez@imss.gob.mx)

 55 5627 6900, extensión 21155

**Cómo citar este artículo:** Chávez-Martínez O, Ávila-Malpica RI, Gómez-Rivera L, Franco-Rico JA. Los servicios de información ante la pandemia por COVID-19. *Rev Med Inst Mex Seguro Soc.* 2022;60(1):1-3.

personal bibliotecario ha contribuido a esta selección de documentos, pues es el encargado de otorgar servicios de información especializada al personal de salud para apoyar actividades académicas, educativas, docentes y de investigación. Sus labores las llevan a cabo en las 370 unidades de información que integran el Sistema Bibliotecario del IMSS, conformado por centros de documentación en salud, salas de lectura, salas de consulta electrónica incorporadas en unidades médicas de primer, segundo y tercer nivel de atención, así como escuelas de enfermería, centros de investigación educativa y formación docente, y otras unidades administrativas del país.<sup>2</sup>

No obstante, ante las medidas de distanciamiento físico emitidas por las autoridades sanitarias de México por el aumento de contagios del nuevo coronavirus, las unidades médicas del IMSS modificaron sus procesos para realizar una reconversión en sus servicios que permitiera aumentar su capacidad de atención a pacientes con afecciones respiratorias. Tal situación provocó la suspensión de actividades no esenciales y la limitación del aforo en las instalaciones, contexto que representó un reto para las unidades de información y el personal a su cargo.

Servicios de información tradicionales, como el préstamo de material bibliográfico en sala y a domicilio, cursos de formación de usuarios y visitas guiadas, tuvieron que llevarse a cabo mediante estrictas medidas de prevención, lo cual ocasionó cambios en las formas y tiempos de atención. Dado que las unidades de información del IMSS no interrumpieron su servicio para el personal de salud, porque las actividades educativas y de investigación seguían desarrollándose al interior de las unidades médicas, la necesidad de contar con información actualizada y confiable sobre el nuevo coronavirus se convirtió en una prioridad. En este sentido, el personal bibliotecario enfocó sus esfuerzos en llevar a cabo estrategias que permitieran otorgar servicios de información especializada vía remota, ya que el personal médico requería documentos sobre lo que se reportaba en Wuhan, China, y, posteriormente, en varias regiones donde la pandemia sacudía los sistemas de salud.

Para lograr lo anterior, se reforzaron los servicios de referencia especializados, como la alerta bibliográfica, cuyo objetivo es difundir información novedosa sobre algún tema de relevancia para la práctica clínica. También se reforzó la Diseminación Selectiva de Información, que consiste en una búsqueda exhaustiva y sistemática de documentos relacionados con un tema solicitado por el usuario,<sup>3</sup> la cual se realiza en las bases de datos más importantes de literatura biomédica, como PubMed, y para lo cual se considera el perfil y la necesidad de información de quien requiere los documentos. Estos servicios han cobrado gran relevancia en las unidades del IMSS durante la pandemia, ya que per-

miten la recuperación oportuna de información actualizada, confiable y de calidad sobre la COVID-19.

El objetivo de estos servicios es hacer llegar información pertinente y suficiente a los usuarios para apoyarlos en la toma de decisiones, tanto en actividades académicas y de investigación, como en aquellas que se toman durante la atención médica. El producto de estos servicios suele ser una lista de referencias bibliográficas ordenadas que permite la consulta de fuentes de información en formato electrónico, como, por ejemplo, estudios clínicos, reportes de casos, revisiones sistemáticas, entre otros. Esto se hace con la finalidad de que el usuario pueda leerlos desde su computadora o celular. Para garantizar lo anterior, se enlistan documentos preferentemente en acceso abierto, los cuales están libres de cualquier tipo de pago, o se recuperan y envían, junto al listado de referencias, los artículos que requieren suscripción.

El aprovechamiento de las tecnologías de la información representó una valiosa oportunidad para el personal bibliotecario, debido a que, ante el contexto del confinamiento, se buscaron alternativas para hacer llegar la información a los usuarios de forma sencilla y ágil. Por lo tanto, se recurrió a servicios de mensajería instantánea como Whatsapp y Telegram, que han mostrado su eficacia en el otorgamiento de servicios de información.<sup>4</sup>

Esta pandemia también reivindicó la importancia de contar con personal especializado en biblioteconomía, bibliotecología o gestión documental que sea capaz de reconocer los motivos personales, académicos, de investigación y actualización que configuran las necesidades de información de los usuarios de estos servicios, así como distinguir los diferentes formatos en los que se presenta la información científica en salud, a fin de seleccionar los más adecuados para cada perfil.

Debido a lo anterior, resulta pertinente considerar la relevancia de las habilidades informacionales del personal en salud como usuarios de las unidades de información del IMSS, ya que le permitirán lograr un acceso significativo a la información, esto es, que más allá de descargar un documento de interés también sean capaces de evaluar si lo que consultan satisface su necesidad de información y los ayuda a tomar una decisión. En este sentido, la alfabetización informacional se ha convertido en un servicio indispensable que consiste en desarrollar competencias en los usuarios sobre la forma en que acceden, localizan, organizan, transforman, usan y comparten información.<sup>5,6</sup>

A pesar de que estos servicios han sido bien recibidos por los usuarios, aún queda mucho por hacer. Es necesario sistematizar los servicios de información de tal manera que sea posible identificar cuáles documentos son de mayor uti-

lidad para los usuarios. Se pueden analizar características bibliográficas como, por ejemplo, autores, país de publicación, editorial y las palabras clave asignadas a dichos documentos. Estos datos permitirán generar métricas que sirvan como base para la justificación en la toma de decisiones al otorgar servicios de información, así como en la adquisición de material bibliográfico y en la suscripción a bases de datos especializadas al determinar las temáticas más leídas por los usuarios.

En el IMSS se aprovechan las competencias del personal bibliotecario para otorgar servicios de información con

el objetivo de que el personal de salud logre tomar mejores decisiones basadas en la evidencia científica. Por lo tanto, es importante reforzar los servicios de referencia especializados que se otorgan en las unidades de información del Sistema Bibliotecario del Instituto, toda vez que la información científica sobre la COVID-19 seguirá aumentando en temas como vacunación, rehabilitación y variantes del virus, los cuales sin duda serán de gran relevancia en los próximos años para los diferentes procesos que se llevan a cabo en las unidades médicas.

---

## Referencias

1. Kriscautzky M, Ferreiro E. Evaluar la confiabilidad de la información en Internet: cómo enfrentan el reto los nuevos lectores de 9 a 12 años [Internet]. *Perfiles educativos*. 2018 [consultado el 24 de diciembre de 2021];40(159):16-34. Disponible en <http://www.scielo.org.mx/pdf/peredu/v40n159/0185-2698-peredu-40-159-16.pdf>
2. Sistema Bibliotecario del IMSS. Portal de la Coordinación de Educación en Salud – Coordinación de Educación en Salud [Internet]. 2021 [consultado el 24 de diciembre de 2021]. Disponible en [http://educacionensalud.imss.gob.mx/ces\\_wp/sistema\\_bibliotecario\\_del\\_imss/](http://educacionensalud.imss.gob.mx/ces_wp/sistema_bibliotecario_del_imss/)
3. Chatterjee A. Elements of Information Organization and Dissemination. In: Chapter H: Selective Dissemination of Information. Amsterdam: Elsevier; 2017. pp. 117-23.
4. Guadamuz-Villalobos J. Implementación de servicios de referencia móvil en la Biblioteca de la Corte Interamericana de Derechos Humanos: el uso de Whatsapp y SMS. *e-Ciencias de la Información*. 2018;8(1):151-71. doi: 10.15517/eci.v8i1.30066
5. González-Ramos MR, Alcaide-Guardado Y, Quintero-Reyez Y. Papel de la biblioteca médica en el Proceso Docente Educativo durante la COVID-19. *MediSur* [Internet]. 2020 [consultado el 24 de diciembre de 2021];18(5):933-6. Disponible en <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180065014023>
6. Gutiérrez-Valderrama FM, Leguizamón-González MC. Alfabetización Informacional: una vía de acceso a la información confiable. *Rev Hist Edu Latinam* [Internet]. 2021; 23(36):161-81. doi: 10.19053/01227238.11620