

ORIGINAL

El médico 2.0, ¿qué quieren nuestros pacientes?

Carbajo Martín L¹, García González J²,
Chávez Sánchez J²

¹Especialista en medicina familiar y comunitaria.
Servicio de urgencias HAR Utrera (Sevilla)

²Especialista en medicina familiar y comunitaria.
Dispositivo de Apoyo UGC Sur de Sevilla

PALABRAS CLAVE

Salud, medicina 2.0, nuevas tecnologías.

RESUMEN

Título: el médico 2.0, ¿qué quieren nuestros pacientes?

Objetivo: el objetivo del presente estudio es conocer la predisposición de los ciudadanos a utilizar los canales de información y comunicación basados en Internet.

Diseño: estudio descriptivo transversal.

Emplazamiento: difusión a través de redes sociales.

Población y muestra: la muestra para la estudio resulta de un muestreo consecutivo de todas las personas que contestaron a la encuesta (507 encuestados). La solicitud de participación se realizó entre el 3 de enero y el 6 de febrero de 2016.

Intervenciones: difusión de la encuesta en redes y a través de correo electrónico.

Resultados: el 81.5% de pacientes encuestados querían que su médico diera consejos de salud a través de un blog o página web y al 78.3% que le recomendara recursos en internet relacionados con salud.

Conclusiones: los resultados obtenidos en la encuesta continúan en la línea de investigación generalizada, donde parece que las TICs se van implantando en sanidad. Resulta llamativo que la mayoría de encuestados quieren comunicación a través de correo electrónico o que su médico disponga de página web o blog pero no acaban de valorar tan positivamente el uso de redes sociales.

CORRESPONDENCIA

Laura Carbajo Martín
E-mail: laura.carbajo@gmail.com

Recibido el 04-05-2016; aceptado para publicación el 31-05-2016

Med fam Andal. 2016; 1: 19-24

KEY WORDS

I-health, medicine 2.0, new technologies.

SUMMARY

Title: The 2.0 Doctor: What do our Patients Want from us?

Goal: This study seeks to better comprehend citizens' willingness to use internet-based channels for information and communication with their doctor.

Design: Cross-sectional descriptive study.

Setting: Dissemination through social networks.

Population and Sample: Based on a consecutive sampling of all persons who responded to a survey (507 respondents). Participants were requested to send their answers between January 3 and February 6, 2016.

Interventions: A survey was disseminated through social networks and electronic mail.

Results: Among the patients surveyed, 81.5% wanted their doctor to provide them with advice regarding health through a blog or web page. 78.3% of those surveyed wanted their doctor to recommend sites on the internet that addressed health-related resources.

Conclusions: Results obtained from this survey continue along the line of general research, where it appears that information and communication technology is being integrated into the health field. It is noteworthy that a majority of those surveyed wanted to communicate via electronic mail or that their doctor provide a web page or blog for consultations. The use of social networks, however, was not evaluated very positively.

INTRODUCCIÓN

Desde su origen en la década de los 60, internet ha tenido una evolución meteórica. Dentro del ámbito sanitario, esta evolución también se ha hecho patente. La búsqueda de información sobre salud en internet por parte de los ciudadanos es tan sólo la punta del iceberg de un fenómeno más amplio conocido como eSalud. Este término, nacido a finales de la década de los noventa, recoge la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en el ámbito de la salud¹. En el continente europeo, se define la eSalud o salud electrónica como el uso de TIC en productos, servicios y procesos sanitarios, en combinación con cambios organizativos y nuevas capacidades de los sistemas sanitarios, a fin de mejorar la salud de los ciudadanos, la eficacia y la productividad de la prestación sanitaria, así como el valor social y económico de la salud².

En 2013, el 44% de la población de la Unión Europea utiliza internet para buscar información relacionada con la salud, lo que supone un ascenso de 6 puntos porcentuales con respecto a 2011. Por países destacan aquellos pertenecientes al norte de Europa, Finlandia, Alemania y Luxemburgo con valores entorno al 60%, valores muy por encima de la media de la UE 28. Por el contrario países como Bulgaria, Rumania y Polonia, se mantienen en valores muy por debajo de dicha media europea, con un 27%. En el caso de España el valor para este indicador se sitúa en un 44%, justo en el valor medio de la Unión Europea³.

La consulta de información sobre salud disponible en internet podría facilitar que los pacientes estén mejor informados, lo que podría mejorar su salud y facilitar un uso más apropiado de los servicios asistenciales; aumentar la autonomía del paciente y reforzar los mensajes de promoción y prevención, así como de adherencia al tratamiento⁴. Las desventajas son: imposibilidad de garantizar que la información que circula por la red sea fiable, causar ansiedad por las diferencias de consejos y opiniones, y aumentar las expectativas y demandas de los pacientes respecto a nuevos tratamientos o terapias alternativas^{4,5}.

La Web 2.0 con sus redes sociales, permite nuevas formas de información, comunicación e interacción entre médicos y pacientes, y entre los propios pacientes. Algunos profesionales perci-

ben estas tendencias como una amenaza, cuando tal vez deberían ser vistas más bien como una oportunidad para implicar y corresponsabilizar a los pacientes en su autocuidado y mejorar la relación médico-paciente, ya que ambos podrían compartir conocimientos y mejorar su comunicación. Los profesionales de la salud debemos ser conscientes de estas tendencias y aprender a utilizar adecuadamente estas nuevas tecnologías, para obtener mejores resultados en salud⁶.

En España hay varios estudios sobre el uso de internet para búsqueda de información en salud. En un estudio sobre el uso de internet para buscar información sobre salud, entre pacientes de un centro urbano de atención primaria de Madrid, se encontró que el 61% de ellos buscaban información sobre su salud en internet, el 76,2% usarían un sitio web recomendado por su médico y el 74% estarían dispuestos a usar el correo electrónico⁵.

En un estudio realizado a 660 médicos del sistema público de salud de las provincias de Alicante, Zaragoza, Madrid y Huesca de los cuales 330 eran médicos de atención primaria (MAP) y 330 médicos de atención hospitalaria (MH) la mayoría (70%) afirma que sus pacientes preguntan sobre contenidos vistos en páginas web, sin que haya diferencias entre los 2 grupos. Además, el 27,6% recomiendan sitios web a sus pacientes, siendo igual este porcentaje en los 2 ámbitos. Las consultas de los pacientes por correo electrónico son escasas, 5,7% de los MAP y 11,7% de los MH. Como desventajas del uso de internet, el 52,8% de los MAP y el 59,4% de los MH creen que internet ofrece información que puede ser errónea, y el 15,2% de los MAP y el 18,6% de los MH creen que internet puede generar conflictos en la relación médico-paciente⁷.

Por otra parte, en abril de 2016, el Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información (ONTSI), llevaron a cabo una encuesta a nivel nacional sobre las opiniones y expectativas de los ciudadanos españoles acerca del uso y aplicaciones de las TIC en el ámbito sanitario con el objetivo de conocer las opiniones, actitudes y usos de los ciudadanos en relación a la aplicación de las TIC en el ámbito sanitario y determinar los patrones de percepción y utilización actuales en la población española a este respecto. Esta encuesta mostró que existe una opinión

generalizada positiva hacia el uso de nuevos canales de comunicación (correo electrónico, webs, blog,...) por parte de los profesionales sanitarios⁸.

SUJETOS Y MÉTODOS

Objetivo

El objetivo del presente estudio es conocer la predisposición de los ciudadanos a utilizar los canales de información y comunicación basados en Internet (correo electrónico, blogs, redes sociales y páginas web sanitarias).

Método

Estudio descriptivo transversal basado en el análisis de los resultados de una encuesta de elaboración propia difundida a través de redes sociales y correo electrónico.

Se diseñó una encuesta on-line utilizando una de las herramientas disponibles en la web 2.0, la aplicación Google Docs. Este programa permite, una vez diseñado el cuestionario, su difusión a través de redes sociales y su envío por correo electrónico, incluyendo el enlace para contestarlo de forma absolutamente anónima.

La muestra para la estudio resulta de un muestreo consecutivo de todas las personas que contestaron a la encuesta. La solicitud de participación se realizó entre el 3 de enero y el 6 de febrero de 2016.

La encuesta constaba de preguntas con respuesta categórica (SÍ/NO) divididas en tres apartados:

- a) Si se trata de personal sanitario o no
- b) Interés de los participantes en comunicarse con su médico a través de correo electrónico, blog o redes sociales
- c) Uso de Internet como fuente de información antes y después de la consulta médica.

Los datos se exportaron a una hoja de Excel. Se realizó análisis descriptivo de las variables del estudio, los resultados se expresaron con tablas de frecuencias y porcentajes.

RESULTADOS

Se han recogido un total de 507 encuestas y el acceso al cuestionario era el siguiente:

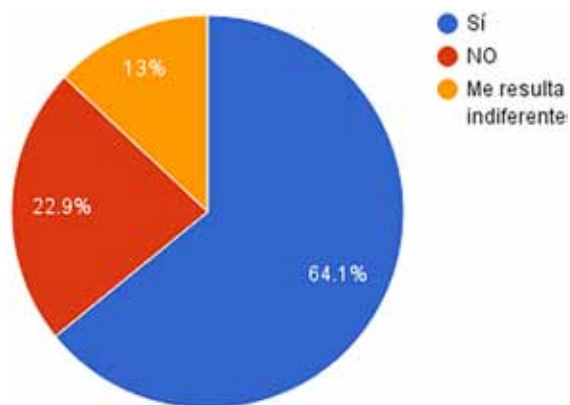
https://docs.google.com/forms/d/1uU7DiCeynAZISPfpWUcmKjebPrTOovFPQFMQ9_hevIY/edit?usp=drive_web

El 63.9 % de los encuestados no era profesional sanitario lo que supone más de la mitad de la muestra.

Estos son los principales resultados:

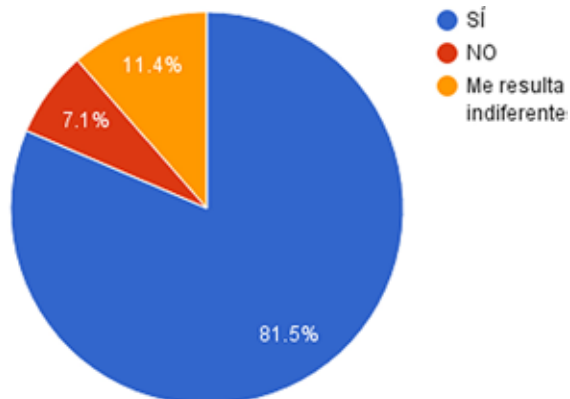
¿Le gustaría que su médico se comunicara por correo electrónico?

- Sí: 64.1 %
- NO: 22.9 %
- Me resulta indiferente: 13 %



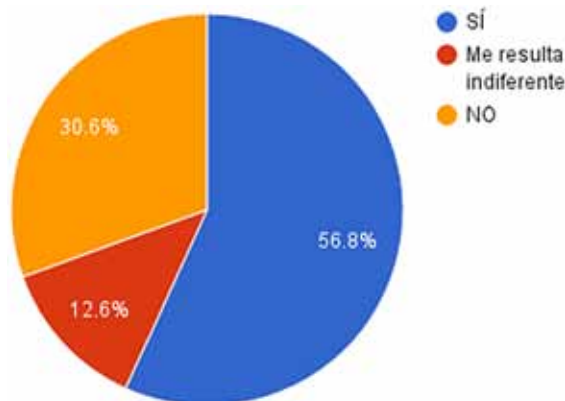
¿Le gustaría que su médico tuviera un blog o página web que incluyera consejos de salud?

- Sí: 81.5 %
- NO: 7.1 %
- Me resulta indiferente: 11.4 %



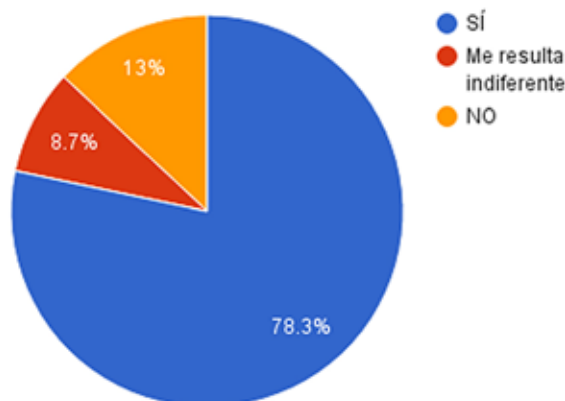
¿Le gustaría que su médico utilizara redes sociales para interactuar con sus pacientes?

- Sí: 56.8 %
- NO: 30.6 %
- Me resulta indiferente: 12.6 %



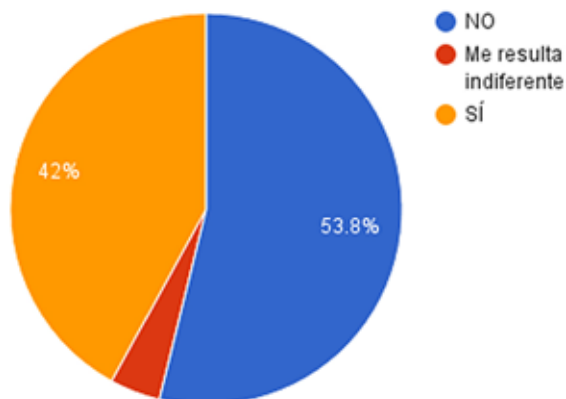
¿Le gustaría que su médico le recomendara recursos en internet relacionados con salud?

- Sí: 78.3 %
- NO: 13 %
- Me resulta indiferente: 8.7 %



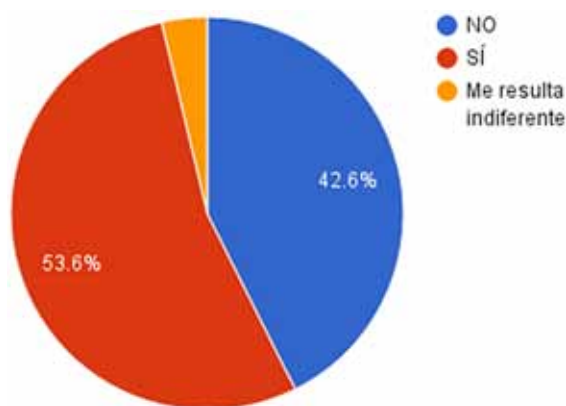
Antes de acudir a una cita consulto información en internet

- Sí: 42 %
- NO: 53.8 %
- Me resulta indiferente: 4.1 %



Después de la consulta amplió información en internet

- Sí: 53.6 %
- NO: 42.6 %
- Me resulta indiferente: 3.7 %



CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos en la encuesta continúan en la línea de investigación generalizada donde parece que las TICs se van implantando en sanidad. Resulta llamativo que la mayoría de encuestados quieren comunicación a través de correo electrónico o que su médico disponga de página web o blog, pero no acaban de valorar tan positivamente el uso de redes sociales.

En el último estudio publicado por el Ministerio el Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones sobre Los ciudadanos ante la e-Sanidad⁸ al menos el 59.3% es usuario en redes sociales, pero sólo el 22.3% las usa para temas de salud. Este resultado concuerda con nuestro ámbito

estudiado donde la e-salud se va implantando y se generaliza en el contexto de blogs y páginas web pero no en redes sociales. Aún hay poca confianza en el uso de de redes sociales como fuente de información para nuestra salud. En dicha encuesta el 69.8% no busca información en internet antes de acudir a la consulta, en nuestra encuesta el 53.8% y datos similares al finalizar la consulta.

En el espacio de reflexión libre que se facilitó, las opiniones han sido muy interesantes, pero la mayoría coinciden que debe ser un complemento a la consulta presencial. Son muchos los profesionales sanitarios que están implantando experiencias 2.0 en sus consultas, pero parece que queda mucho por hacer, y en este caso, la ciudadanía está tomando ventaja, y demanda mayor presencia de su médico de familia a través de medios interactivos. La ciudadanía cada vez participa más activamente en los cuidados de su salud, por lo que la inclusión de nuevas tecnologías en sanidad genera resultados muy positivos de acercamiento de pacientes. Pero aún no es una fuente de información fiable, de ahí la necesidad de mayor presencia del médico de familia en redes sociales, en blogs, en páginas webs donde difundir mensajes de promoción de autocuidados y consejos de salud generales.

Las nuevas tecnologías son un complemento a la consulta tradicional y cada vez se van a implantar más en nuestro medio. Esperamos que este artículo nos ayude y facilite una visión más amplia de lo que nos ofrecen.

Los autores declaran la no existencia de conflicto de intereses.

BIBLIOGRAFÍA

1. Villaescusa Martínez V, Sáez Villar L. Búsqueda de información sobre salud a través de Internet. *Enferm Global*. 2013; 12(3):197-205.
2. Herrera Usagre M, Reyes Alcázar V, Valverde JA. Pre-disposición ciudadana en España a utilizar canales de comunicación con el médico basados en Internet. *Rev Panam Salud Pública*. 2014; 35(5/6):384-91.
3. Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (ONTSI). Individuos

- que usan Internet para buscar información relacionada con la salud 2007-2013 [consultado 11 febrero 2016]. Disponible en: <http://www.ontsi.red.es/ontsi/es/node/334>.
4. Hartzband P, Groopman J. Untangling the Web - patients, doctors, and the Internet. *N Engl J Med*. 2010; 362(10):1063-6.
 5. Marín Torres V, Valverde Aliaga J, Sánchez Miró I, Sáez del Castillo Vicente MI, Polentinos Castro E, Garrido Barral A. Internet como fuente de información sobre salud en pacientes de atención primaria y su influencia en la relación médico-paciente. *Aten Primaria*. 2013; 45(1):46-53.
 6. Altés J. Papel de las tecnologías de la información y la comunicación en la medicina actual. *Semin Fund Esp Reumatol*. 2013; 14(2):31-35.
 7. Mira Solves JJ, Llinás Santacreus G, Lorenzo Martínez S, Aibar Remón C. Uso de internet por médicos de primaria y hospitales y percepción de cómo influyen en su relación con los pacientes. *Aten Primaria*. 2009; 41(6):308-314.
 8. Vázquez Martínez R, Martínez López M. Los ciudadanos ante la e-Sanidad. Madrid: Ministerio de Industria, Energía y Turismo; 2016. Disponible en: http://www.ontsi.red.es/ontsi/sites/default/files/los_ciudadanos_ante_la_e-sanidad.pdf