

CAPÍTULO 3. COMUNICACIÓN & INTERNET & SALUD: PUNTAS DE UN ICEBERG LLAMADO E-SALUD

Dra. Rocío Alcántara López¹
Universidad de Sevilla

1.- INTRODUCCIÓN

En 2009, el Instituto Nacional de Estadística, revelaba que el 53,8% de los internautas hacía búsquedas relacionadas con temas de salud y bienestar; y que la inmensa mayoría lo hacía a través de Google. Las palabras clave que más utilizaban para realizar las búsquedas se referían, en aquellos momentos, a síntomas (dolor de cabeza), fármacos (botox) y patologías (artritis). Además, según un estudio realizado en Massachusetts por Albert Jovell², el

¹ Doctora en Periodismo por la Universidad de Sevilla. Desde que comencé mi Licenciatura en el año 2001 hasta estos momentos, he compaginado actividades académicas con el desempeño de tareas propias de mi formación como Periodista en diversas empresas, que me han permitido adquirir experiencia y destreza en el desarrollo de múltiples tareas relacionadas con el ámbito de la comunicación.

² Albert Jovell es médico e impulsor del Foro Español de Pacientes (www.webpacientes.org), plataforma de carácter interasociativo capaz de

30% de quienes van al médico ya han consultado en la red qué problema pueden estar padeciendo antes de acudir a la consulta, y el 40% lo hace al salir.

Por otro lado, en 2012, el estudio *Los ciudadanos ante la e-Sanidad*, que analizaba la relación de la población española con las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) aplicadas a la salud, indicaba que la población española conocía a la perfección las herramientas de la e-Sanidad tales como la historia clínica electrónica (78%), la petición de cita a través de Internet (64%) y la receta electrónica (56%), mientras que la valoración que hacen de ésta es muy positiva. Asimismo, para el 80% de los encuestados, el ordenador en la consulta del médico aporta más seguridad y control, dado que todo queda registrado con orden y seguridad.

Así, las cifras aportadas por ambos informes muestran cómo las nuevas tecnologías se han ido haciendo un hueco más que significativo en el mundo de la sanidad en España. De un lado, las instituciones sanitarias han ido adaptándose de manera paulatina a la vorágine de las nuevas tecnologías con el único objetivo de facilitar el trabajo a los facultativos y de ofrecer mejores y más completos servicios a los pacientes. De otro, las cifras demuestran que el 'Doctor Google' gana adeptos con el tiempo y que si bien es evidente que este aumento regis-

aglutinar la representación de los pacientes desde la experiencia experta de la enfermedad y de su impacto cotidiano en la vida del paciente y de su contexto familiar y social.

trado en los últimos años de la búsqueda de información relativa a cuestiones de salud tiene ventajas ineludibles para los usuarios, también presenta no escasos riesgos derivados de la posible mala calidad de la información, fraudes y falta de respeto a la intimidad de las personas u otros derechos de los usuarios.

2.- ACTORES IMPLICADOS EN LA INFORMACIÓN DE SALUD A TRAVÉS DE INTERNET

La calidad de la información sobre salud a la que los consumidores pueden acceder a través de internet es, en líneas generales, bastante deficiente. Los distintos estudios publicados sobre esta realidad muestran que los buscadores tienen una eficiencia moderada en estas cuestiones y que, además, estos son empleados de forma más que errónea por parte de los usuarios. Por otro lado, es curioso señalar que los consumidores de información de salud a través del entorno online valoran escasamente aquellos espacios que cuentan con acreditaciones y sellos de calidad. Además, la información que aparece en internet sobre salud es bastante incompleta, sobre todo si hacemos alusión a los portales de origen español.

Por su parte, las instituciones sanitarias como los hospitales, los servicios de salud, etc., no contribuyen a esta realidad ofreciendo unos servicios informativos sobre salud muy incompletos e imprecisos.

A la hora de hablar de información de salud en Internet, es preciso tener muy claro quiénes son los agentes

implicados en la creación, publicación y utilización de estos contenidos³:

1. Los proveedores de información sanitaria, que son los responsables últimos de la información y servicios que prestan, o dicen prestar.
2. Los pacientes y consumidores, que están preocupados por la calidad de la información sanitaria online, recelosos de la ética de muchos de estos sitios dedicados a la salud, inseguro sobre la protección legal de sus datos sanitarios y confusos sobre quién debería regular la información sanitaria en Internet.
3. Los profesionales sanitarios, que se muestran reticentes al uso de las nuevas tecnologías por su desconfianza en la seguridad de las comunicaciones, miedo a malos usos y denuncias, y escasez de buenos recursos de información de salud hacia los que orientar a sus pacientes.
4. Los técnicos, que son los responsables de garantizar la facilidad de uso, la accesibilidad, la seguridad, la precisión y la confidencialidad de los espacios en Red.

³ Carnicero Giménez de Azcárate, Javier. "Luces y sombras de la información de salud en Internet". Resumen del IV Informe SEIS elaborado a partir de los trabajos de Fernando Martín, Javier Carnicero, Carlos González, Arturo Louro, Joaquín Serrano, Marcial García, Pilar Cabodevilla, Asunción Ruesta, Iñaki Lorente y Albero Andérez. En <http://www.seis.es/documentos/informes/secciones/adjunto1/CAPITULO1.pdf>

Ante esta amalgama de focos de información, los pacientes han de aprender a comportarse de la misma manera que lo hacen cuando se enfrentan a los medios de comunicación convencionales, esto es, aprendiendo a “ser críticos con la información y servicios que reciben a través de Internet”⁴.

3.- CAMBIOS EN LA RELACIÓN MÉDICO-PACIENTE

De todos los actores anteriormente citados, cobran especial importancia, por un lado, los pacientes y consumidores –cada vez más interesados en conocer todos los pormenores relacionados con lo que les ocurre o les puede ocurrir desde el punto de vista de la salud- y los profesionales sanitarios –que no han de despreciar la oportunidad que les brinda Internet y que deben ver en la red un herramienta a la que deben intentar sacar el máximo partido posible a la hora de establecer comunicación con sus pacientes. Así, haciendo referencia a este último grupo, Lupiáñez-Villanueva apunta que “los diferentes actores de los sistemas de salud tienen en internet un espacio de información, un medio de comunicación, una herramienta para la provisión de servicios y, por último, un campo de actuación en salud pública”⁵. Todas estas potencialidades podrían propiciar una significativa transformación de la práctica asistencia apostándose por un cambio en la rela-

⁴ *Ibid.*

⁵ Lupiáñez-Villanueva, Francisco. “Salud e internet: más allá de la calidad de la información”. *Rev Esp Cardiol.* 2012;65:199-200.

ción que en estos momentos se da entre el profesional sanitario y el paciente⁶.

Por otro lado, para que los pacientes y consumidores tuvieran la certeza de que buscan información sobre salud en espacios de calidad, sería fundamental que contaran con la mediación y enseñanza de los profesionales sanitarios, es decir, que fueran ellos los primeros en tomar conciencia de que internet puede convertirse en una herramienta de comunicación importante en la relación médico-paciente y que aconsejaran a los pacientes sobre qué páginas visitar y qué contenidos leer. Sólo de esta manera, estos irían adquiriendo un mayor y mejor aprendizaje en la consulta de información relacionada con la salud en la red, así como la destreza suficiente para lograr identificar los espacios informativos de calidad.

Es evidente que el acceso de los pacientes a cuestiones de salud en Internet facilitaría en buena medida que estos estuviesen mejor informados, algo que, sin duda, podría derivar en una mejora considerable de su salud y en un uso, por su parte, más apropiado de los servicios hospitalarios. Toda esta realidad nacida al abrigo de la aplicación de las TIC en el ámbito de la salud, ha dado forma a un nuevo perfil de paciente que adquiere mayores responsabilidades y participación en todas las cuestiones

⁶ Dedding, C; Van Doorn, R.; Winkler, L. y Reis, R. *How will e-health affect patient participation in the clinic?. A review of e-health studies and the current evidencia for changes in the relationship between medical professionals and patient.* Soc. Sci Med., 2001; 72:49-53.

relacionadas con su salud. Este proceso, que se conoce con el nombre de “empoderamiento”⁷, puede analizarse desde diferentes puntos de vista. Por un lado, y tal y como apunta Lupiáñez-Villanueva, “los pacientes podrían adquirir conocimiento y aplicarlo a la gestión de su salud guiados por la prescripción del profesional y su visión como experto legitimado por el sistema de salud. Por otro lado, este proceso podría basarse en una visión más individualizada en la que los pacientes son los responsables de elegir diferentes opciones o alternativas ante un problema de salud, no necesariamente dentro del modelo biosanitario actual. Finalmente, la tercera visión está relacionada con las dinámicas de inclusión y acción en el contexto de la participación social”⁸.

Dentro de esta nueva tipología de paciente, es decir, de aquél interesado por indagar en todo lo relacionado con cuestiones de salud en Internet, especial atención merece la figura de los llamados ‘cibercondriacos’, que no son sino aquellos individuos que emplean Internet para obtener información sobre síntomas y enfermedades y acaban magnificando las mismas en muchas ocasiones. Con relación a esta figura, ya en el año 2008 la compañía Microsoft hizo público un informe que recogía cómo tres de cada cuatro personas consultadas “habían interpretado

⁷ Lemire, M.; Sicotte, C. y Paré, G. *Internet use and the logics of personal empowerment in health*. Health Policy. 2008; 88:130-140.

⁸ Lupiáñez-Villanueva, Francisco. “Salud e internet: más allá de la calidad de la información”. Rev Esp Cardiol. 2012;65:199-200.

alguna vez el ranking del resultado de una búsqueda como la probabilidad de padecer cada enfermedad”⁹, es decir, cuanto más arriba apareciera en el buscador, más posibilidades tenía de padecer cada enfermedad. Pero, ¿cómo comienzan las búsquedas sobre el padecimiento o no de una enfermedad en la Red? Siguiendo con el informe firmado por Microsoft, “las búsquedas que se inician con un síntoma común pueden ir escalando y culminar en la percepción errónea de que se sufra una importante enfermedad.

La emergencia de este tipo de paciente pone de manifiesto, al mismo tiempo, “las desigualdades relacionadas tanto con las brechas digitales relacionadas con las diferentes motivaciones, capacidad de acceso, competencias y usos de Internet como con la alfabetización en salud, en lo que podríamos denominar la ley de cuidados inversos 2.0. Es importante destacar que los determinantes sociales de la salud está estrechamente relacionadas con los determinantes sociales del uso de Internet”.¹⁰ Además, continúa Lupiáñez-Villanueva, “las consecuencias de un mayor volumen de información pueden facilitar que los ciu-

⁹ Infografía: ¿Qué son los cibercondriacos?

En <http://www.engenerico.com/cibercondriacos/#>

¹⁰ Wangberg, SC., Andreassen HK., Prokosch, HU., Santana SMV., Sorensen, T., Chronaki, CE.: Relations between Internet use, socioeconomic status (SES), social support and subjective health. *Health Promot Int.* 2008;23:70-7, en Lupiáñez-Villanueva, Francisco. “Salud e internet: más allá de la calidad de la información”. *Rev Esp Cardiol.* 2012;65:199-200.

dadanos se encuentren desbordados y realicen una demanda de servicios sanitarios irracional e innecesaria que podría entorpecer el funcionamiento del sistema de salud y la relación entre profesional sanitario y paciente e incluso podría tener un impacto negativo en su propia salud”.¹¹

4.- LA ACREDITACIÓN DE LAS PÁGINAS WEB SOBRE SALUD O SANITARIAS, UNA APUESTA NECESARIA.

Con la finalidad de conseguir que los ciudadanos posean información fiable y útil sobre temas de salud que nos afectan a todos, la Organización Médica Colegial de España ha lanzado el Proyecto ACSI (Acreditación de Contenidos Sanitarios en Internet), dando forma, de esta manera, a un sistema de acreditación de páginas web con contenidos de salud o sanitario, que permita que los usuarios puedan acceder de una forma segura a los contenidos y servicios ofrecidos. Con esta iniciativa lo que se pretende es que existan páginas web de ámbito sanitario con su correspondiente certificación dirigidas tanto a la sociedad como a los profesionales y que no provoquen desconfianza por su falta de transparencia y seguridad.

Con la puesta en marcha de este proyecto se pretende, por lo tanto, y en resumen¹²:

¹¹ Lupiáñez-Villanueva, Francisco. “Salud e internet: más allá de la calidad de la información”. *Rev Esp Cardiol.* 2012;65:199-200.

¹² *Acreditación de Contenidos Sanitarios en Internet (ACSI)*, en <http://www.cgcom.es/tecnologica/acsi>.

1. Establecer un sistema de garantía que permita que la sociedad y los profesionales sanitarios puedan, desde la necesidad y el reconocimiento social de la certificación, reducir los riesgos asociados a la aplicación y uso derivado de las páginas que posean el reconocimiento.
2. Conseguir, o al menos trabajar en ello, la profesionalización de la gestión de contenidos y servicios de las páginas web de ámbito sanitario, creando una nueva cultura de calidad en el entorno definido.
3. Acerca la atención sanitaria al valor añadido que aporta Internet como medio de difusión del siglo XXI.
4. Fomentar el uso de Internet en el ámbito de la salud, partiendo de la idea y convicción de que la información y comunicación son elementos indispensables para mejorar la salud de la población.

5.- DECÁLOGO PARA NAVEGAR DE FORMA CORRECTA POR WEBS SOBRE SALUD EN INTERNET

Con el objetivo claro de servir como guía a la hora de navegar de forma lo más segura posible por las distintas páginas web que ofrecen información acerca de salud, en el seno del programa del Plan Nacional de Investigación Científica del Instituto de Salud Carlos III del Ministerio de Sanidad y Consumo se ha elaborado un decálogo con

unas pautas de actuación claras y concisas para evitar posibles fraudes¹³:

1. Internet es una fuente de información muy útil sobre temas de salud y constituye una interesante herramienta complementaria de orientación para el público en general y pacientes.
2. Es conveniente mantener siempre una actitud vigilante ante la información de salud en Internet ya que existen webs que pueden presentar mensajes confusos, curas milagrosas o verdades a medias.
3. Hay que desconfiar de los productos infalibles o efectivos para una amplia gama de dolencias, con “ingredientes secretos” o “antiguos remedios”, así como de promociones especiales, obsequios o rebajas para la obtención de tratamientos.
4. No deben adquirirse por Internet medicamentos que requieran receta médica: recuerde que está prohibido. Para el resto de medicamentos deben seguirse las recomendaciones de las autoridades sanitarias.
5. Antes de ofrecer información personal o sobre salud es preciso asegurarse de que se conocen y comprenden adecuadamente cuál va a ser la utilización que se realizará de los datos aportados.

¹³ Allende Cuadrado, M^a José. La salud e Internet.

http://revistas.crfptic.es/revista_digital/index.php?option=com_content&view=article&id=1770&catid=61&Itemid=13

6. Cuando se visite una web con información sanitaria debería poderse responder a preguntas como: ¿quién o quiénes son los responsables de la web?, ¿cuál es la fuente original de la información?, ¿aparecen profesionales sanitarios identificados?, ¿está actualizada?, ¿quién financia la web?, ¿se especifica cómo contactar con los responsables?, ¿los contenidos publicitarios están claramente diferenciados?
7. Antes de realizar cualquier pago por Internet es fundamental asegurarse que la transacción es segura y cuáles son los términos del servicio que se va a obtener.
8. Si se ha sido víctima o ha detectado algún fraude en alguna web es importante a las autoridades sanitarias y/o a las asociaciones de consumidores.
9. En los sitios web que disponen de aplicaciones relacionadas con el correo electrónico, chats, foros y blogs es necesario valorar los términos de uso y las cláusulas legales que ofrecen estos servicios para conocer su utilidad y limitaciones.
10. Ante cualquier duda sobre la información obtenida en Internet y antes de tomar decisiones que puedan afectar su salud o la de sus familiares, consultar siempre con su médico, farmacéutico, personal de enfermería u otros profesionales de salud que le aconsejarán adecuadamente.

6.- REFERENCIAS

- Acreditación de Contenidos Sanitarios en Internet (ACSI)*. Disponible en la web: <http://www.cgcom.es/tecnologica/acsi>.
- Allende Cuadrado, M^a José. *La salud e Internet*. Disponible en la web: http://revistas.crfptic.es/revista_digital/index.php?option=com_content&view=article&id=1770&catid=61&Itemid=13
- Deeding, C; Van Doorn, R.; Winkler, L. y Reis, R. *How will e-health affect patient participation in the clinic?. A review of e-health studies and the current evidencia for changes in the relationship between medical professionals and patient*. Soc. Sci Med., 2001; 72:49-53.
- Infografía: ¿Qué son los cibercondriacos? Disponible en la web: <http://www.engenetico.com/cibercondriacos/#>
- Lemire, M.; Sicotte, C. y Paré, G. *Internet use and the logics of personal empowerment in health*. Health Policy. 2008; 88:130-140.
- Luces y sombras de la información de salud en Internet*. Resumen del IV Informe SEIS elaborado a partir de los trabajos de Fernando Martín, Javier Carnicero, Carlos González, Arturo Louro, Joaquín Serrano, Marcial García, Pilar Cabodavía, Asunción Ruesta, Iñaki Lorente y Albero Andérez. Disponible en la web: <http://www.seis.es/documentos/informes/secciones/adjunto1/CAPITULO1.pdf>
- Lupiáñez-Villanueva, Francisco. "Salud e internet: más allá de la calidad de la información". Rev Esp Cardiol. Rev Esp Cardiol. 2011; 64: 849-50.

----- *El control de la calidad de la información de webs de salud va más allá en internet. Respuesta. Rev Esp Cardiol. 2012; 65:199-200.*

----- *Salud y sociedad red. Análisis de los usos de Internet relacionados con la salud. Barcelona: Ariel: 2010.*

Mayer, Miguel A., Leis, Ángela. *El control de la calidad de la información de webs de salud va más allá en internet. Rev Esp Cardiol. 2012; 65:199.*

Wangberg, SC., Andreassen HK., Prokosch, HU., Santana SMV., Sorensen, T., Chronaki, CE.: Relations between Internet use, socio-economic status (SES), social support and subjective health. *Health Promot Int. 2008;23:70-7,* en Lupiáñez-Villanueva, Francisco. "Salud e internet: más allá de la calidad de la información". *Rev Esp Cardiol. 2011; 64: 849-50.*