



ARTÍCULO ESPECIAL

Preguntas más frecuentes sobre repercusión de la e-salud en la relación entre médico y paciente

José Joaquín Mira Solves^{a,*}, Gilberto Llinas Santacreu^a, Susana Lorenzo Martínez^b y Virtudes Pérez-Jover^a

^aDepartamento de Psicología de la Salud, Universidad Miguel Hernández de Elche, Elche, España

^bFundación Hospital Alcorcón, Madrid, España

Recibido el 23 de noviembre de 2008; aceptado el 2 de diciembre de 2008
Disponible en Internet el 20 de mayo de 2009

PALABRAS CLAVE

E-salud;
Internet;
Autonomía del pa-
ciente

Resumen

Justificación: Los trabajos sobre e-salud y e-paciente se han desarrollado exponencialmente.

Resultados: Se presentan preguntas frecuentes sobre cómo afecta internet a la relación entre médicos y pacientes junto con respuestas basadas en resultados de estudios empíricos.

Conclusiones: Es previsible un incremento aun mayor del uso de internet como fuente de información sobre salud. Internet puede ser un aliado para que el paciente acceda a información fiable y su dinamismo puede aprovecharse para favorecer la autonomía del paciente.

© 2008 Elsevier España, S.L. Todos los derechos reservados.

KEYWORDS

E-health;
Internet;
Patient autonomy

FAQs on the effects of e-health on the doctor-patient relationship

Abstract

Background: Articles on e-health and e-patients have been increased exponentially.

Results: Frequently asked questions (FAQs) are presented on how the Internet affects relationships between doctors and patients, along with the answers based on the results of empirical studies.

Conclusions: An even higher use of the Internet is envisaged as a source of health information. The Internet can be an ally so that the patient may access reliable

*Autor para correspondencia.

Correo electrónico: jose.mira@umh.es (J.J. Mira Solves).

information and advantage can be taken of its dynamism to help the patient achieve autonomy.

© 2008 Elsevier España, S.L. All rights reserved.

¿Qué es e-salud?

El término e-salud data de 1999¹ y representa el «uso de las tecnologías de la comunicación y la información para mejorar la salud de las personas»². La telemedicina viene a representar el 32% de los estudios sobre e-salud, mientras que las aplicaciones de internet para la medicina general representan sólo un 4%.

¿Qué probabilidad hay de que los pacientes visiten sitios web sanitarios?

De 2003 a 2007 se han duplicado las consultas en internet sobre salud en España (en hasta el 42,6%³). La tendencia en los países desarrollados es similar y cada vez es más frecuente que los pacientes consulten con su médico sobre información que han visto en internet⁴, sobre todo los más jóvenes⁵.

¿Son fiables los sitios web sanitarios?

Hay revisiones periódicas de la calidad de estos sitios web⁶. La tendencia es que mejora la calidad de los sitios web, pero hay información errónea, al igual que en otros medios. La mayor parte (80%) de los que recurren a internet consideran adecuada y útil la información que hay en la red para comprender su enfermedad⁷.

¿Cómo suelen navegar por la red los e-pacientes?

Google es el motor de búsqueda más utilizado (64,1%). Normalmente, los primeros sitios web del resultado de la búsqueda son los visitados y casi la mitad de los internautas, para informarse, visitan una media superior a 20 sitios web, saltando de un *link* a otro sin un orden predefinido⁵.

¿En qué se fijan los e-pacientes?

La estética (apariencia, lenguaje y que se citen referencias científicas), la velocidad, la actualización, el prestigio del autor o las facilidades para navegar hacen que un sitio web sea considerado más fiable que otro⁸.

Códigos éticos y sellos de calidad de los sitios web

Se han creado observatorios, códigos éticos y normas para destacar sitios web fiables. Se recomienda consultar MedIEQ (disponible en: URL: <http://www.medieq.org/about>), HONcode (disponible en: URL: <http://www.hon.ch/HONcode/Conduct.html>), Web Médica Acreditada (WMA) (disponible

en: URL: <http://wma.comb.es>) y proyecto Webs Médicas de Calidad (pWMC) (disponible en: URL: <http://www.pwmc.org/>).

Ayudas para los internautas

PageRank (de la barra de herramientas de Google) y *DISCERN* son herramientas que ayudan a los internautas a discriminar sitios web fiables.

Autonomía del paciente e internet

Internet puede contribuir a fomentar la autonomía de los pacientes⁹. Se han diseñado sistemas de búsqueda de información científica dirigidos a pacientes, talleres para usar PubMed y cómo preparar la visita al médico.

Segunda opinión por internet

Actualmente no se trata de un servicio al alcance de pocos bolsillos. La segunda opinión crece de forma espectacular porque internet reúne agilidad y anonimato. Los pacientes acuden a internet sobre todo cuando no han podido compartir sus inquietudes con el médico¹⁰.

Pros y contras del correo electrónico con pacientes

Mientras los pacientes valoran positivamente las consultas por correo electrónico, los médicos no opinan lo mismo¹¹. Si se recurre a este medio, conviene tener presente las recomendaciones para el uso del correo electrónico para minimizar sus inconvenientes¹².

Los e-pacientes, ¿minan la autoridad del profesional o contribuyen a la seguridad clínica?

Los médicos infraestiman el número de pacientes que recurren a los sitios web sanitarios¹³. Hasta un 63% de los pacientes ha discutido con su médico, al menos una vez, la información que encuentra en la red¹⁴.

La mayoría de los profesionales muestran escepticismo¹⁵ ante las supuestas ventajas de internet para la relación entre médico y paciente, ya que creen que pone en duda su criterio profesional.

¿Qué es una prescripción web?

Cuando un médico recomienda a sus pacientes sitios web para complementar la información, se habla de «prescripción web». Es útil indagar si el paciente consulta internet y

sugerirle sitios web de confianza. En España un 28% de los médicos reconoce que lo hace¹⁶. Entre los sitios más recomendados están http://jama.ama-assn.org/cgi/collec-tion/patient_page, <http://www.dipex.org/> y <http://www.webpacientes.org/2005/>.

¿A favor o en contra del ordenador en la consulta?

Los profesionales tienen peor opinión que los pacientes¹⁷, aunque todos valoran de forma positiva la introducción de la informática en las consultas. El 91% de los pacientes españoles y el 76% de los profesionales lo consideran útil.

Parece que la historia clínica informatizada incide en una mayor duración de la consulta (mayor estrés para el profesional) y más de la mitad de los pacientes siente curiosidad por ver la pantalla. Sólo un 32% de los médicos cree que tiene un efecto negativo en la relación con el paciente. La Sociedad Española de Medicina Familiar y Comunitaria ha publicado recomendaciones sobre esta informatización¹⁸.

Exclusión (brecha) digital

El acceso a estas tecnologías es desigual, lo que puede afectar a la equidad. No disponer de acceso a internet, contar con equipos más lentos, contar con sistemas operativos más antiguos, no saber navegar por la red o incapacidades sensoriales pueden excluir a muchos pacientes de ciertos servicios básicos.

A modo de conclusión

Las nuevas tecnologías han transformado la vida. Su repercusión en la relación entre médico y paciente es creciente. Se plantea el reto de cómo aprovechar su dinamismo para favorecer la autonomía del paciente.

Financiación

El Fondo de Investigaciones Sanitarias (FIS) (referencias PI060574 y PI061180) ha financiado esta investigación. Durante la realización de este estudio se ha dispuesto de una Ayuda a Grupos de Investigación, Dirección General de Investigación y Transferencia Tecnológica, Generalitat Valenciana (referencia 05/030).

Anexo 1. Material suplementario

Se pueden encontrar datos suplementarios asociados a este artículo en la versión *online* (doi:10.1016/j.aprim.2008.12.013).

Bibliografía

- Mitchell J. From telehealth to e-health: The unstoppable rise of e-health. Canberra, Australia: National Office for the Information Technology; 1999.
- Jadad AR, Delamothe T. From electronic gadgets to better health: Where is the knowledge?. *BMJ*. 2003;327:300-1.
- Estudio sobre actividades realizadas en internet 2007. Red.es. Ministerio de Industria, Turismo y Comercio Invalid Journal Information . Disponible en: URL: http://observatorio.red.es/estudios/documentos/actividades_internet_2007.pdf.
- Underhill C, Mkeown L. Getting a second opinion: Health information and the Internet. *Health Rep*. 2008;19:65-9.
- Mira JJ, Llinás G, Pérez-Jover V. Habits of Internet users and usefulness of websites in Spanish for health education. *World Hosp Health Serv*. 2008;44:32-7.
- Mira JJ, Pérez-Jover V, Lorenzo S. Navegando en internet en busca de información sanitaria: no es oro todo lo que reluce.... *Aten Primaria*. 2004;33:391-9.
- Murray E, Lo B, Pollack L, Donelan K, Catania J, White M, et al. The impact of health information on the Internet on the physician-patient relationship. *Arch Intern Med*. 2003;163:1727-34.
- Eysenbach G, Köhler Ch. How do consumers search for and appraise health information on the world wide web? Qualitative study using focus groups, usability tests, and in-depth interviews. *BMJ*. 2002;324:573-7.
- Rong-Huang Q. Creating informed consumers and achieving shared decisions making. *Family Physician*. 2003;32:335-41.
- Eysenbach G, Diepgen T. Patients looking for information on the Internet and seeking teleadvice. Motivation, expectations, and misconceptions as expressed in e-mails sent to physicians. *Arch Dermatol*. 1999;135:151-6.
- Leong S, Gingrich D, Lewis P, Mauger D, George J. Enhancing doctor-patient communication using email: A pilot study. *J Am Board Fam Pract*. 2005;18:180-8.
- Lewers DT. Guidelines for patient-physician electronic mail. Chicago: American Medical Association 2000 [citado 11 May 2008]. Disponible en: URL: <http://www.ama-assn.org/meetings/public/annual00/reports/bot/bot2a00.rtf>
- Schwartz KL, Roe T, Northrup J, Meza J, Seifeldin R, Neale AV. Family medicine patients' use of the Internet for health information: A MetroNet study. *J Am Board Fam Med*. 2006;19:39-45.
- Health on the net foundation [citado 11 Oct 2005]. Disponible en: URL: <http://www.hon.ch/>.
- Anderson JG, Rainey M, Eysenbach G. The impact of cyber-Healthcare on the physician-patient relationship. *J Medical Systems*. 2003;27:67-84.
- Lorenzo S, Mira JJ. Are Spanish physicians ready to take advantage of the Internet?. *World Hosp Health Serv*. 2004;40:31-5.
- Roig C, Erra N, Seguer A, Belda S, Juncosa S. Opinión de profesionales y pacientes sobre la introducción de la informática en la consulta. *Aten Primaria*. 2005;36:194-7.
- SemFYC. Informatización en la Atención Primaria. Documento n.º 13 [citado 16 Oct 2005]. Disponible en: URL: <http://www.semefyc.es/es/actividades/publicaciones/documentos-semfyc/docum013.html>.