

Internet como forma de comunicación entre el pediatra y sus pacientes



R. Jiménez Alés¹, N. Terriza Fernández²

¹Pediatra EBAP. Consultorio de La Roda de Andalucía. Sevilla.

²MIR de MFyC. Centro de Salud de Estepa. Sevilla.

No puedes enseñárselo todo: solo puedes ayudarlo a encontrarlo por sí mismo.

Galileo Galilei

En la era de Internet, se ha escrito mucho acerca de los medios que pone a nuestro alcance esta poderosa herramienta. A estas alturas, son pocos los que aún no conocen las herramientas de trabajo que la Web 2.0 pone a disposición de cualquier profesional, incluidas las profesiones médicas. De igual forma, se habla extensamente de la formación médica en Internet y de la información y desinformación médica que circula por la red. Sin embargo, son pocos los trabajos que en nuestro medio se han realizado sobre los e-pacientes.

El e-paciente se define como una persona que tiende a buscar información en Internet acerca de su salud o la de otra persona que conoce¹. Diversos estudios evidencian que este tipo de usuarios predomina entre la población que es padre con respecto a la que no lo es. Cada vez son más las familias que usan Internet para buscar información sobre la salud de los hijos, pero aún son pocos los que discuten lo que encontraron con sus pediatras. Esto es aún más llamativo si se tiene en cuenta que pocos confían en lo que encuentran, mientras reconocen que se fiarían mucho más si la información encontrada hubiese sido generada por el propio prestador habitual de servicios.

Muchas familias ven insuficiente la información que se ofrece en las consultas pediátricas de Atención Primaria. Algunas manifiestan que les resulta imposible llevar al niño a las consultas del niño sano, y que sería interesante que se elaborasen nuevas estrategias de búsqueda de información acerca de temas relevantes para la promoción de la salud, como la alimentación y la educación, siempre que se correlacionen con un uso adecuado de los servicios sanitarios².

No se ha podido demostrar que un mayor uso de Internet disminuya la frecuentación. Esta afirmación parte de estudios realizados en otros países, donde los modelos de atención pediátrica distan mucho del nuestro, en lo que se refiere a la accesibilidad, a la universalidad de la atención y a la financiación, por lo que sus tasas de frecuentación y las características de la misma son distintas a las que se dan en nuestro medio. Por este motivo, sería deseable emprender futuras investigaciones en este campo, atendiendo a las peculiaridades de nuestro Sistema Nacional de Salud.

Lanzarse al mundo de la comunicación con los pacientes, a través de Internet, podría tener varios objetivos: mejorar la relación médico-paciente, aumentar la accesibilidad y disminuir la frecuentación.

Estos objetivos se pretenden alcanzar poniendo a disposición del e-paciente herramientas que le permitan a) obtener cita con el pediatra (si eso es lo que desea), lo que se percibe como un aumento de la accesibilidad, y b) obtener información que pueda obviar la visita, que es el principal objetivo que guía nuestros pasos.

Aún no es posible afirmar que estos objetivos puedan alcanzarse.

Pero, ¿cómo ayudar a encontrar información de calidad? Y aún más importante, ¿hasta qué punto queremos dar información y qué información queremos dar?³.

Suele resultar imposible encontrar una fuente de información para e-pacientes que satisfaga todas las expectativas y necesidades, tanto de éstos como de sus pediatras. Puede que una fuente de información concreta tenga una forma de explicar una determinada condición de salud o enfermedad, que no sea la más adecuada para “nuestros” e-pacientes, bien sea por el idioma, por el tipo de lenguaje que usan o por el modelo de atención desde el que se lanzan esos mensajes. Hay que tener en cuenta que modelos de atención distintos pueden tener como finalidad crear de-

pendencia hacia los profesionales que generan la información, en lugar de promocionar el autocuidado de la salud. La realidad es que cuesta recomendar una página que sirva para todos los pacientes y para cualquier tipo de patología. Como mucho, podemos intentar construir una página que resulte útil para la mayoría de “nuestros” pacientes.

La respuesta a este problema puede ser agrupar, mediante algún servicio Web, todas las herramientas que hemos mencionado con anterioridad: petición de citas, preguntas y respuestas, buscadores de información o información previamente seleccionada, para ponerlas a disposición de nuestros pacientes. Esto sería posible mediante una página Web que deberíamos construir y alojar, o mediante alguno de los servicios que la Web 2.0 pone a nuestra disposición.

En la actualidad, no conocemos otro servicio Web más versátil y fácil de usar que Netvibes⁴: se trata un servicio Web que actúa a modo de escritorio virtual personalizado. Visualmente está organizado en solapas o pestañas, donde cada solapa por lo general es en sí un agregador de diversos módulos desplazables previamente definidos por el usuario. Estos módulos, a su vez, actúan como pequeñas ventanas cuyo contenido es generado por otro servicio Web o son miniaplicaciones (*widgets*).

Algunos ejemplos de los servicios que puede contener son buscadores, vídeos, libros virtuales y enlaces. Hay módulos que permiten desplegar el contenido generado por otras páginas, y también existen pestañas que permiten acceder a un servicio completo de otra página.

El mensaje que pretendemos transmitir es: “No esperes que alguien construya una página de calidad para tus pacientes, constrúyela tu mismo”⁵.

Para ello, solo hay que entrar en www.netvibes.com, registrarse, elegir un título para la página y comenzar a colocar contenidos. Se puede elegir qué contenidos se van a ver en privado (ahí se pueden colocar páginas favoritas, busca-

dores de información, lectores de noticias...) y cuáles van a ver los e-pacientes públicamente. Para finalizar, solo hay que publicarla entre nuestros potenciales e-pacientes, incluyéndola al final de nuestros instructivos escritos, de nuestros correos electrónicos, en la cartera de servicios que entreguemos a las nuevas familias...

La presentación que acompaña este trabajo pretende servir de ayuda para crear dicha página. En la bibliografía puede encontrarse una orientación sobre contenidos que podríamos incluir^{3,5}.

El trabajo que nunca se empieza es el que tarda más en finalizarse.

J. R. R. Tolkien

BIBLIOGRAFÍA

1. Kind T. The Internet as an adjunct for pediatric primary care. *Current opinion in pediatrics*. 2009;21:805-10.
2. Thompson D. Parent use of touchscreen computer kiosks for child health promotion in community settings. *Pediatrics*. 2007;119:427-34.
3. Babio GO, Bermúdez Tamayo C, García Gutiérrez JF, Márquez Calderón S. Selección y evaluación de sitios Web dirigidos a pacientes referidos al campo de la salud. Informe 1/2006 [Internet]. Sevilla: Agencia de Evaluación de Tecnologías Sanitarias de Andalucía, 2006. Disponible en: http://www.juntadeandalucia.es/salud/servicios/contenidos/nuevaaetsa/up/AETSA_P_2006_1_Sitios_web.pdf.
4. Colaboradores de Wikipedia. Netvibes [en línea]. Wikipedia, La enciclopedia libre, 2010 [fecha de consulta: 23 de marzo del 2010]. Disponible en <<http://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Netvibes&oldid=35421595>>.
5. Jiménez R. Pediatría y Familias [Internet] [fecha de consulta: 12 de julio de 2010]. Disponible en: www.netvibes.com/alesmismo.