

Pacientes on-line: un reto para el médico

On-line patients: a challenge for physicians

ABREU GONZÁLEZ R¹, ABREU REYES JA², FERRER-ROCA O³

RESUMEN

Las nuevas tecnologías están influyendo de manera directa en los pacientes, tanto en la forma de acceder a la información médica como en la de comunicarse con los profesionales de la salud, en cualquiera de sus formas: *Web médica* o *Consulta Virtual*. Esto hace que en un futuro inmediato los médicos debamos iniciarnos en el conocimiento de las Tecnologías de la Sociedad de la Información.

En este artículo comentamos algunas de las opciones y normas generales de conducta a tener en cuenta a la hora de establecer comunicación electrónica con los pacientes.

SUMMARY

New technologies are influencing the way patients acquire medical information and how they communicate with health professionals, both through *Medical Webs* or *Virtual Medical Advice*. This should lead doctors to accept the needs of entering the world of Information Society Technologies.

In this paper we discuss some communications options and codes of conduct to when exchanging information with patients.

INTRODUCCIÓN

Desde hace algunos años estamos asistiendo a una revolución relacionada con la forma en que se distribuye, se transmite y se accede a la información (1). Las Tecnologías de la Sociedad de la Información (TSI) han dejado

de ser patrimonio exclusivo de los expertos para convertirse en herramientas de uso obligado por parte de la profesión médica (2), debido a que éstas ofrecen nuevas posibilidades para todos, médicos y pacientes, siendo necesario, en beneficio común, sopesar los pros y los contras (3).

¹ Estudiante de Licenciatura de Medicina. ULL. Tenerife.

² Doctor en Medicina y Cirugía. Hospital Universitario de Canarias.

³ Catedrático de Anatomía Patológica. Facultad de Medicina. Universidad de La Laguna. Tenerife. Responsable de la Cátedra UNESCO de Telemedicina.

La avalancha de cambios y nuevas tecnologías está influyendo de manera directa en los pacientes, tanto en la forma de acceder a la información médica como en la de comunicarse con los profesionales de la salud. Estos hechos han dado lugar a la aparición del término, ya de uso común, «e-Health» o salud electrónica, el cual hace referencia a toda la información relacionada con la salud que se transmite de forma electrónica, y a uno más reciente y todavía no implantado como es el de *P.O.W.E.R: Patients Online for Wellness, Education and Research* (4) (pacientes conectados para el bienestar, educación e investigación); en nuestra opinión, este concepto define de forma clara y completa a los pacientes del nuevo milenio. Este tipo de práctica médica se nos presenta como un reto de futuro, e implica que los médicos debemos tomar conciencia de la necesidad de conocerla, y eso sólo será posible si nosotros mismos y las organizaciones colegiales tomamos el protagonismo en la revolución de la salud electrónica (5-7).

En este artículo comentamos algunas de las opciones y normas generales de conducta a tener en cuenta a la hora de establecer comunicación electrónica con los pacientes.

¿QUÉ DEBE TENER EN CUENTA EL MÉDICO PARA INTEGRARSE EN LA E-HEALTH?

Según datos de la empresa Cyber Dialogue Inc. (8) el 36% de los usuarios de internet obtiene información médica en las webs, y debido a que esta práctica se ha establecido como un medio de comunicación rápido, económico y sencillo de usar, pensamos que debe ser la base de la comunicación entre médico y paciente en cualquiera de sus formas: *Web médica* o *Consulta Virtual*.

Web médica

Antes de poner en marcha una web médica se deben adoptar unos mínimos de cali-

dad y seguridad. Para ello existen diversas instituciones que han generado códigos de conducta como: Internet Healthcare Coalition (9), Health on the Net Foundation (10) y la Web Médica Acreditada del COMB (11); estas dos últimas conceden una certificación a las webs que cumplan todos los requisitos, si las mismas lo solicitan, figurando éste en forma de sello en la página principal.

Los códigos de conducta hacen hincapié, fundamentalmente, en los siguientes aspectos:

— Transparencia y credibilidad: para tal fin se proponen los sellos de calidad.

— Calidad: al ser códigos de conducta no es obligatorio, pero sí recomendable el procurar la máxima calidad en nuestros contenidos.

— Privacidad: si obtenemos información privada del paciente se debe respetar la confidencialidad.

— Mejor práctica comercial-publicidad: las prácticas comerciales y la publicidad no deben interferir en la información proporcionada al paciente.

— Práctica profesional: aunque internet altera los patrones de relación médico-paciente no deben disminuir los estándares de calidad en la praxis médica.

Nuestra experiencia en webs médicas comenzó en 1997 con la creación del web oftalmológico OFTALNET (www.oftalnet.nu). Desde entonces hemos ido adaptando nuestra web a las diferentes características propuestas por los organismos anteriormente mencionados para obtener los diferentes sellos de calidad que ofrecen, lo que se traduce en el elevado número de visitas que recibe. El cumplir con los códigos de conducta no implica grandes dificultades, pero sí el mantener en la web una actualización y mejora constante, puesto que ello necesita disponer de un equipo técnico (webmaster) y un comité científico. Todo esto conlleva un gasto considerable de tiempo y dinero, con ninguna rentabilidad producida por la misma ya que las visitas son libres, y las fuentes externas de financiación-esponsorización son escasas, o como ocurre en nuestro caso, inexistentes.

Consulta virtual

El dar respuesta a consultas médicas a través de internet podría derivar en implicaciones éticas y/o médico-legales (5,6), por lo que la recomendación es prudencia y cuidado en la contestación, ponderando su calidad y cantidad de los datos proporcionados (3), sobre todo si el paciente no es conocido; la comunicación con un paciente propio tiene diferentes características.

Cada vez está más extendido el uso de esta herramienta como medio de comunicación, sin embargo sólo el 13% de los médicos usan el e-mail para comunicarse con sus pacientes (12). La comunicación vía correo electrónico puede incrementar su valor más que producir complicaciones si se toman una serie de medidas, como las que propone la Asociación Americana de Informática Médica (13). Las mismas se pueden resumir en los siguientes puntos:

— No usar el correo electrónico para asuntos urgentes.

— Informar al paciente de las normas de privacidad que se adoptarán.

— Definir cuáles son los temas que se pueden tratar por correo electrónico.

— Pedir al paciente que siempre se identifique en los mensajes con su número de historia.

— Hacer acuse de recibo de los mensajes.

— Imprimir todos los mensajes e incluirlos en la historia del paciente.

— Evitar enfado, sarcasmo y comentarios negativos hacia terceras partes en los mensajes.

Desde el inicio de nuestra web hemos recibido más de trescientas consultas médicas por correo electrónico de pacientes desconocidos que nos localizaron navegando por internet. Al principio el contestarlas no supuso un gran esfuerzo, pero a medida que aumentaban su número fue haciéndose más difícil responderlas con la rapidez y con la extensión que en el inicio de esta tarea se había propuesto el comité científico, por lo que como manera disuasoria de consultas «vanales» decidimos probar un sistema de pago por consulta de 2.000 pesetas, originándose a partir de ahí una drástica disminución

de las mismas. Esto nos lleva a la conclusión de que actualmente los ciberpacientes no consideran justificado el pagar por las consultas médicas a través de internet, a pesar de su escasa cuantía, aunque sí siguen utilizando los servicios gratuitos de la web (información sobre enfermedades oculares, autoconsulta, etc.).

CONCLUSIÓN

Las Tecnologías de la Sociedad de la Información son un campo novedoso que tienden rápidamente a extenderse entre la población general y la comunidad científica, como a ser más intuitivas y sencillas de usar, por lo que el profesional de la salud debiera tenerlas en cuenta para no desfasarse respecto a los nuevos modelos de relación con los pacientes, foros de discusión e intercambio de conocimientos, asumiendo las implicaciones éticas, legales y económicas que conlleva.

AGRADECIMIENTOS

Queremos agradecer a los doctores: P. Abreu Reyes, J. Álvarez Marín, L Cordovés Dorta, J Rodríguez Martín y J. Monsalve Díaz su trabajo continuado y desinteresado como miembros del Comité Científico de Oftalnet.

BIBLIOGRAFÍA

1. Abreu Reyes JA. Cibermedicina. Arch Soc Canar Oftal 10: 133-134.
2. Olga Ferrer-Roca. La Telemedicina: Situación Actual y Perspectivas. Biblioteca Fundación Retevisión. Madrid. 2001.
3. Monés, Ortega, Craven, Borrell, Coll, Hidalgo. Internet y la Consulta Virtual. Colegio Oficial de Médicos de Barcelona. www.comb.es.
4. Janik T. P.O.W.E.R. surfers. Patients Online for Wellness, Education and Research: demystifying the internet for consumer. Natl. Netw 2000 Oct; 25(2):22.
5. Abreu A, Abreu R, Ferrer-Roca O. Telemedicina. Práctica médica a reglamentar. Acta Médica

63. Colegio de Médicos de Tenerife, enero 2000; 5-7.
6. Ferrer-Roca O, Abreu JA, Abreu R, Suárez M y Sola Reche E. Capacitación médica en la Sociedad de la Información. Preparando la legislación para una revolución asistencial. Revista Clínica Española. Noviembre 2000.
7. Ball MJ, Lillis J. E-health: transforming the physician/patient relationship. *Int J Med Inf* 2001 Apr; 61(1): 1-10.
8. <http://www.cyberdialogue.com>
9. <http://ihealthcoalition.org>; <http://ihc.net>
10. Net Foundation Code of Conduct for Medical and Health Web Sites. <http://www.hon.ch>
11. <http://www.comb.es>
12. Michael Pastore. Physicians Internet Use Excludes Clinical Applications. Cyberatlas. <http://cyberatlas.internet.com>
13. Beverly Kane, Daniel Z et al. Guidelines for the Clinical Use of Electronic Mail with Patients. *JAMIA* 1998; 5: 104-111.