



Seguridad y Productividad en la Sociedad de la Información

Cuaderno Red de Cátedras Telefónica



Cátedra Telefónica
**Seguridad y productividad en
la sociedad de la Información**
Universidad Zaragoza

Internet en la orientación al paciente de organizaciones y profesionales sanitarios

Cátedra Telefónica de la Universidad de Zaragoza

Resumen de la tesis doctoral premiada por la “Cátedra Telefónica” de la Universidad de Zaragoza, en su VII convocatoria (curso 2010-2011)

Javier García Lacalle
Junio 2011

Biografía



Javier García Lacalle

Licenciado en Administración y Dirección de Empresas por la Universidad de Zaragoza (2004), es doctor en Contabilidad y Finanzas por la Universidad de Zaragoza desde el año 2010. Su tesis doctoral, dirigida por la profesora Lourdes Torres Pradas, ha sido premio por la Cátedra Telefónica y premio extraordinario de doctorado por la Universidad de Zaragoza.

Durante los últimos años, ha realizado estancias de investigación en Reino Unido y Holanda. Actualmente es profesor de la Facultad de Economía y Empresa de la Universidad de Zaragoza, realizando sus tareas de investigación y docencia en el Departamento de Contabilidad y Finanzas.

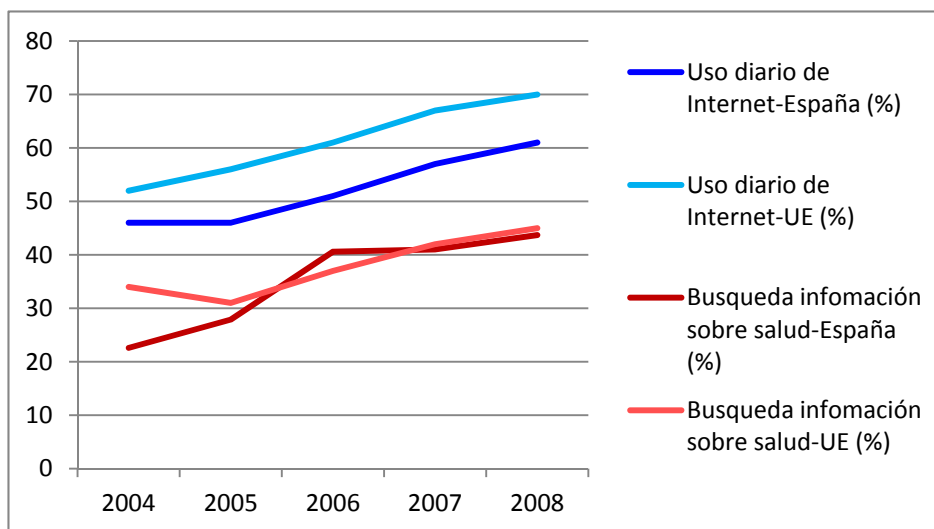
Índice

1. Mayor protagonismo de los pacientes por el uso de las TIC
2. La relación médico-paciente en la era de Internet
3. Respuesta y retos de las organizaciones sanitarias ante la implementación de las TIC
4. Análisis de las páginas web de los hospitales públicos en España
5. Principales conclusiones

1. Mayor protagonismo de los pacientes por el uso de las TIC

Las tecnologías de la información y comunicación (TIC), y en particular Internet, están dando a los pacientes una gran cantidad de información en un momento en que cada vez más pacientes están adoptando un papel más activo en los aspectos relacionados con su salud e involucrándose más en decisiones sobre su tratamiento. Con la emergencia de Internet se están diseñando e implementando nuevos sistemas de información sanitaria que fomentan la coordinación entre los diferentes actores involucrados. Internet puede dar un mayor protagonismo a los pacientes ayudándoles en su toma de decisiones y a mantener una mejor relación con sus médicos, basada en una mejor información, lo que puede dar lugar a una interacción entre profesionales de la sanidad y pacientes más orientada hacia estos últimos. Existen estudios que muestran que, en general, los usuarios de la información sobre salud en Internet, buscan información en este medio por tres motivos: conveniencia, mayor control y posibilidad de elegir.

Figura 1: Uso de Internet y búsqueda de información sobre salud en Internet (2004-2008)



Fuente: Informe eEspaña 2009

Buena parte de los usuarios de Internet usan este medio para buscar información relativa a la salud, siendo el grupo de población comprendido en las edades 30 a 44 años el que más lo hace. Las personas

con un mayor nivel de estudios y los que realizan trabajos profesionales no manuales o que no trabajan también tienden a usar más Internet para temas relacionados con la salud. Tener cerca un familiar o amigo enfermo también incrementa la probabilidad de usar Internet por este motivo.

De acuerdo con una encuesta realizada por la *Health on the Net Foundation* en 2005, los pacientes que buscan información sobre salud en Internet tienen una opinión positiva de cómo esta información afecta a sus relaciones con los médicos. Entre los pacientes que discuten con sus médicos acerca de información hallada en Internet, el 95,8% disfruta obteniendo dicha información. Alrededor del 80% de los encuestados afirman que la información obtenida en Internet mejora la comunicación y ahorra tiempo de consulta. Dos terceras partes de los encuestados consideran que la búsqueda de información en Internet incrementa el grado de cumplimiento de las instrucciones de los médicos. Sin embargo, un aspecto negativo que surge de la encuesta es que casi el 70% de los participantes en el estudio afirman que buscar información en Internet incrementa su interés en autotratarse o automedicarse y que la información que encuentran les anima a cuestionar la autoridad de los médicos sobre aspectos clínicos.

La mayoría de los pacientes siguen prefiriendo a su médico de cabecera como principal fuente de información, siendo Internet la segunda fuente de información sobre salud y enfermedades. Los pacientes no ven en Internet un mecanismo para reemplazar a los profesionales de salud y utilizan este medio tras haber consultado a su médico, principalmente para confirmar o ampliar la información que han recibido de éste. Sin embargo, Internet no es sólo una fuente de información, sino que también puede ser una herramienta interactiva que permita a los pacientes contactar con sus médicos y con otros pacientes de una forma cómoda e inmediata. La comunicación online entre pacientes y médicos es un aspecto particularmente importante en la e-salud ya que sirve como un nuevo canal de comunicación y tiene el potencial de sustituir otro tipo de comunicación, siendo un nuevo canal adicional al teléfono o incluso a las visitas presenciales.

2. La relación médico-paciente en la era de Internet

Con el acceso a una amplia variedad de información de forma fácil a través de Internet, los pacientes quieren estar plenamente informados y tomar parte en las decisiones que les afectan. Los pacientes se están convirtiendo en participantes activos en los procesos de toma de decisiones médicas y cada vez más decisiones se toman como resultado de un proceso en el que participa tanto el profesional como el paciente. Los profesionales de la sanidad tienen la capacidad de ayudar a los pacientes a comprender y asimilar la información encontrada en Internet, pero estos profesionales no tiene necesariamente que estar satisfechos con asumir este papel. Además, aunque pueden estar conformes con tener unos pacientes más informados, estos pacientes son vistos como una potencial fuente de problemas ya que pueden cuestionar sus recomendaciones y decisiones.

Los resultados de la encuesta anteriormente mencionada de la *Health on the Net Foundation* indican que los profesionales del sector ven de forma positiva que los pacientes realicen búsquedas de información en Internet, aunque no comparten en la misma medida que los pacientes la visión positiva ante esta fuente de información. Alrededor del 90% de los profesionales creen que la información en Internet mejora la comunicación médico-paciente y ayuda a que los pacientes estén más informados, y 3 de cada 4 profesionales afirman que esta información mejora la calidad de las consultas. Sin embargo, sólo algo más de la mitad de los médicos considera que ahorra tiempo de consulta. Más preocupante resulta el hecho de que los médicos piensan que la información en Internet incrementa el riesgo de que sea el propio paciente el que tome algunas decisiones médicas, fomenta que los pacientes cuestionen la autoridad de los profesionales en los aspectos clínicos y disminuye el grado de cumplimiento de los consejos médicos.

Los médicos consideran que los pacientes que se han informado en Internet tienen normalmente un mejor conocimiento de los asuntos relacionados con salud, lo que hace que sea más sencillo abordar los problemas de salud de estos pacientes. Sin embargo, también consideran que las consultas con los pacientes que se informan en Internet puede ser problemática si los pacientes no interpretan de forma adecuada la información, ya que pueden optar por ignorar la opinión y experiencia del médico que les trata. Por lo tanto, los médicos están experimentando un cambio en su papel desde la introducción de Internet, ya que ahora tienen que buscar la colaboración del paciente en las decisiones que le afectan.

La nueva relación entre médicos y pacientes, más orientada a estos últimos, requiere que los profesionales de la sanidad sean conscientes de que los pacientes buscan información en Internet y que es conveniente discutir y contrastar esta información, además de darles indicaciones de qué páginas web son fiables y de confianza. Se recomienda, por tanto, que dentro de la formación de los profesionales se incluyan cursos que traten cómo están usando los pacientes la información que encuentran en Internet. En la misma línea, también se recomienda que los médicos mejoren su nivel de educación y uso de los nuevos mecanismos de comunicación proporcionados por Internet y las nuevas tecnologías para promover e incrementar el uso de foros de discusión.

Dentro de los nuevos mecanismos de comunicación, el correo electrónico y los mensajes a través de las páginas web tienen un efecto positivo en la satisfacción de los pacientes y mejoran la calidad de la atención prestada. Las principales ventajas de este tipo de comunicación son que pueden incrementar la fidelidad de los pacientes y tienen el potencial de mejorar el acceso a los profesionales tanto de los pacientes que usan Internet y el correo electrónico como de los que acuden a la consulta o los que usan el teléfono. Los médicos que usan el correo electrónico y páginas web consiguen incrementar el número de visitas de pacientes por día. Los profesionales suelen leer y responder correos electrónicos durante su hora de comida y antes y después del horario de consulta, por lo que este mecanismo de comunicación sirve para incrementar su productividad.

3. Respuesta y retos de las organizaciones sanitarias ante la implementación de las TIC

La tecnología puede contribuir a mejorar la calidad de los servicios que se prestan en sanidad. La mayor competencia en un entorno de condiciones económicas cada vez más restrictivas ha hecho que los gestores de las organizaciones sanitarias busquen en las TIC formas de gestión más efectivas y eficientes, reducir costes y mejorar la calidad de los servicios. La mayoría de los países europeos están adoptando las TIC para modernizar y mejorar sus sistemas sanitarios. Sin embargo, la tecnología por sí misma no mejora los sistemas sanitarios y requiere además ser conscientes de que evoluciona de forma permanente. La sanidad es un entorno con numerosos retos a superar para introducir una nueva tecnología, por lo que se deben considerar algunos criterios para adoptar mejor estas nuevas tecnologías:

(1) Poner a la gente en primer lugar. Lo más importante para el éxito de una tecnología no son los aspectos técnicos, sino los vinculados a las personas.

(2) Centrarse en los servicios y la interactividad. Estos son dos de las principales demandas de los usuarios, pero las organizaciones sanitarias están ahora empezando a darles respuesta. Con el uso de Internet por parte de las organizaciones, al ofrecer altos niveles de servicio e interactividad, tanto los usuarios como los profesionales sanitarios salen beneficiados.

(3) Dar formación apropiada a médicos y resto de profesionales. La formación garantiza que se aproveche al máximo la inversión realizada.

(4) Asegurar que la tecnología da respuesta a los objetivos de la organización. Alinear la tecnología con los objetivos de la organización es probablemente el aspecto más importante de todo el proceso de implantación de una tecnología.

Además de estos retos, hay dificultades adicionales a superar antes que las TIC alcancen todo su potencial. Algunas de estas dificultades son: (1) diseñar sistemas que realmente ayuden en los procesos; (2) desarrollar sistemas que sirvan tanto a las demandas de los grupos de interés internos y externos; (3) utilizar tecnologías de fácil manejo y que mantengan su orientación hacia el paciente, ya que el objetivo de estas organizaciones es mejorar la salud de los individuos, y; (4) aquellos que desarrollan los sistemas deben de ser cuidadosos en la descripción de las necesidades del sistema para ser capaces de proporcionar un sistema que sea útil y que satisfaga las necesidades de sus usuarios a un coste razonable y en un tiempo razonable.

4. Análisis de las páginas web de los hospitales públicos en España

En un contexto marcado por el uso diario de Internet, los hospitales necesitan aprovechar las ventajas de la tecnología disponible para comunicarse de forma efectiva con sus pacientes. Internet permite a los ciudadanos obtener información sobre el funcionamiento de este servicio público esencial, interactuar con los hospitales y obtener y pedir explicaciones sobre su rendimiento y políticas adoptadas, lo que puede estimular que estas organizaciones mejoren sus resultados. Este apartado presenta el resultado de un análisis de los contenidos y características de las páginas web de hospitales públicos en España en 2005 y 2008. Este estudio, realizado en dos momentos del tiempo caracterizados por un uso cada vez mayor de Internet, nos permite inferir en qué medida las páginas web están en la agenda de los gestores de los hospitales públicos en España.

De octubre a diciembre de 2005 se analizaron las páginas web de los hospitales públicos españoles. Dos años y medio después, durante el segundo trimestre de 2008, se repitió el proceso. En el análisis del año 2005, de un total de 242 hospitales analizados, se encontró que 113 disponían de página web. Durante el análisis del año 2008, de 249 hospitales se encontró que 129 disponían de una. De 2005 a 2008, 16 hospitales dejaron de tener página web y 32 hospitales implementaron una. Con el objetivo de valorar el nivel de desarrollo de las páginas web, se preparó una lista, o *checklist*, con 86 elementos, o ítems, divididos en 10 categorías. Para cada página web, se buscó la presencia de cada elemento de la lista, como por ejemplo, teléfono de contacto, dirección o recomendaciones antes del ingreso, asignándose un valor de '1' cuando el elemento estaba en la página web y '0' en caso contrario. Para los elementos en que la oportunidad en el tiempo se considera importante, como la fecha del informe anual o los indicadores de rendimiento publicados, se asignó '1' si la información tenía uno o dos años, '0,5' cuando la información tenía ya tres años y '0' si la información era más antigua. También se buscó la presencia de algunos elementos en el informe anual, si éste se facilitaba en la página web y era reciente.

Para analizar el nivel de desarrollo de las páginas web, se realizó un análisis descriptivo para determinar la frecuencia con que cada elemento aparecía en las páginas web. Las puntuaciones para cada categoría se han obtenido sumando la puntuación para cada elemento y dividiendo el total por la máxima puntuación posible de la categoría. Se obtiene una puntuación total sumando las puntuaciones individuales y dividiéndola por el máximo que se puede alcanzar, esto es, 86. Además, de este análisis descriptivo, se realizaron análisis multivariantes para determinar que aspectos explicaban que un hospital tuviese página web y la calidad de la misma. En la Tabla 1 se muestran los resultados, por categorías, del análisis de características y contenidos de las páginas web (entre paréntesis el número de elementos o ítems buscados en cada una de las 10 categorías).

La puntuación obtenida por las páginas web muestra que, para los dos periodos, existía un amplio margen de mejora de sus contenidos y características. De media, para el 2008, los hospitales sólo tenían

31 de los 86 elementos analizados (36,7%), y menos del 20% de los hospitales tenían, al menos, la mitad de los elementos de la lista. Las puntuaciones mínimas y máximas se han incrementado en el periodo de dos años y medio del análisis, esto es, la página web con menos puntuación en el 2008 tienen una puntuación más alta que la página web con menos puntuación en el año 2005, y la 'mejor' página web del 2008 es más completa que su equivalente en el 2005. Además, en el año 2008, más hospitales tienen al menos el 50% de los ítems (20 frente a 17 del 2005). Pese a que ha habido un ligero incremento en el número de hospitales con página web (del 46,7% de hospitales al 51,8%), la media de las puntuaciones de las páginas web ha permanecido casi invariable, mostrando que apenas ha habido mejoras entre los años analizados. De entre los factores que determinaban tener o no una página web y su calidad, en términos de contenidos y usabilidad, destaca el tamaño del hospital, ya que a mayor tamaño más probabilidad de tener página web y tenerla 'mejor'.

Tabla 1: Puntuación para cada categoría de los elementos buscados en las páginas web.

		Puntuación media	Desv. típica	Min.	Max.	Puntuación media (%)
Información general (12)	2005	6,43	2,58	1	11	53,6
	2008	6,09	2,03	1	10	50,7
Información de contacto (6)	2005	2,04	1,04	0	6	34,1
	2008	2,09	1,2	0	6	34,9
Información sobre salud (7)	2005	0,6	0,89	0	3	8,6
	2008	0,55	0,8	0	4	7,9
Enlaces a webs (5)	2005	2,95	1,34	0	5	58,9
	2008	2,97	1,2	1	5	59,4
Servicios para profesionales (7)	2005	1,58	1,85	0	7	22,5
	2008	1,63	1,54	0	6	23,3
Información sobre calidad (9)	2005	2,32	1,69	0	7	25,8
	2008	2,22	1,63	0	6	24,7
Información para pacientes (5)	2005	3,24	1,61	0	5	64,8
	2008	3,03	1,56	0	5	60,6
Información de resultados y rendimiento (14)	2005	7,7	4,48	0	14	55
	2008	7,48	4,45	0	14	53,4
Realización de trámites (6)	2005	0,52	0,88	0	4	8,7
	2008	0,53	0,83	0	4	8,8
Facilidad de uso de la web (15)	2005	4,19	2,08	0	10	28
	2008	4,8	2,13	0	11	32
TOTAL (86)	2005	31,58	11,21	7	56	36,7
	2008	31,38	10,36	10	60	36,5
Páginas web con, al menos, 43 "ítems" (Puntuación ≥50%)	2005	17 Hospitales (15,04%)				
	2008	20 Hospitales (15,5%)				

5. Principales conclusiones

- La mayoría de los pacientes siguen prefiriendo a su médico como principal fuente de información, pero la información obtenida en Internet puede mejorar la comunicación entre médicos y pacientes, acortar el tiempo de las consultas y mejorar el grado de seguimiento de los pacientes de las recomendaciones de los médicos. Internet se usa como una fuente complementaria de información y no para sustituir la información que dan los médicos.
- Los médicos han expresado ciertas reservas ante el 'nuevo paciente' que se informa en Internet, ya que pueden sentirse cuestionados. Sin embargo, diversos estudios han demostrado que la información de Internet permite que los médicos se centren en los principales aspectos de cada caso. La baja calidad de la información que a veces se proporciona en Internet y posibles interpretaciones incorrectas de la misma por parte de los pacientes son problemas importantes a los que se debe prestar atención.
- La introducción de las tecnologías de la información y comunicación en los sistemas sanitarios es problemática debido al importante número de colectivos y organizaciones involucradas y a los diversos factores que afectan a la implementación de estas tecnologías. Centrarse en los pacientes, dar una formación adecuada a los profesionales y garantizar que se cumplen con los objetivos de cada organización permite una implementación más adecuada de estas tecnologías. Factores que se consideran necesarios para implementar proyectos en la sanidad pública a nivel nacional son: una gestión adecuada del riesgo, justificación de los costes, planificación adecuada de cada proyecto y cambios en la gestión de las organizaciones.
- Los hospitales públicos españoles no están usando sus páginas web para orientarse más hacia los pacientes. La mitad de los hospitales públicos españoles no tienen una página web. Las páginas web de los hospitales son aceptables en la dimensión de información, pero sus atributos en aspectos de interacción, así como de navegación y usabilidad, no están suficientemente desarrollados. Los resultados sugieren que, para los gestores de hospitales públicos en España, parece ser suficiente tener una página web, y no en todos los casos, en vez de tener una página web suficientemente desarrollada. Los pacientes y ciudadanos que deseen usar las páginas webs de los hospitales para preguntar, resolver problemas o contactar con los hospitales por cualquier motivo no podían encontrar en este instrumento una herramienta adecuada para estos propósitos durante el periodo analizado. No se han observado mejoras significativas en los contenidos y características de las páginas web en este periodo (2005-2008).
- Los hospitales grandes tienen mejores páginas web, probablemente debido a que tener un mayor número de pacientes puede requerir tenerla más desarrollada. Factores externos a los hospitales, en particular el grado de penetración de Internet, explican de forma significativa tener, y su nivel de desarrollo, página web, sugiriendo que los gestores de ciertos hospitales públicos son cada vez más conscientes de las demandas de los ciudadanos para que los proveedores de servicios públicos utilicen en mayor medida Internet en sus relaciones con la ciudadanía.