

La comunicación por Internet entre pacientes y profesionales médicos es rara a pesar de la popularidad de Internet y del correo electrónico

Un concepto recién surgido, conocido como “eHealth”, tiene como objetivo utilizar nuevas tecnologías de los medios de comunicación para facilitar igual acceso a información creíble y oportuna sobre la salud. Uno de los esfuerzos de “e-Health” consiste en la comunicación entre pacientes y profesionales médicos. Por más de una década, los estudios han mostrado firmemente que el público desearía tener acceso a comunicación con profesionales médicos a través de Internet.

Los datos de la Encuesta Nacional de las Tendencias en Información sobre la Salud (HINTS) indican que la mayoría de los estadounidenses opinan que los profesionales médicos son una fuente más confiable de información sobre la salud que Internet; sin embargo, los datos de HINTS muestran también que Internet es la fuente más frecuentemente usada para conseguir información sobre la salud. De hecho, cuando se les preguntó dónde buscaron información sobre la salud la última vez, la mayoría de los participantes de HINTS dijeron haber recurrido a Internet, a medios impresos y otros recursos con más frecuencia que a los profesionales médicos. La comunicación por Internet entre pacientes y profesionales médicos es una forma de usar las fuentes de información sobre la salud que son preferidas y usadas más a menudo por el público.

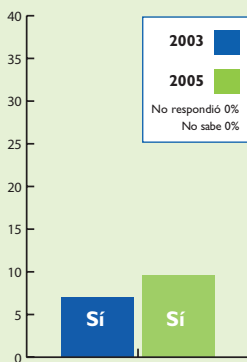
El Proyecto Pew sobre Internet y la Vida Estadounidense calcula que 73% de los estadounidenses utilizan Internet y que 93% utilizan correo electrónico. A pesar de los niveles de acceso a Internet aparentemente altos, la comunicación por Internet entre pacientes y profesionales médicos es poco frecuente. En 2003, se estableció que 7% de los usuarios de Internet que participaron en HINTS informan haberse comunicado por Internet con un profesional médico durante los últimos 12 meses. En 2005, este porcentaje aumentó a 10%.

Aunque muchos profesionales médicos han reconocido los beneficios potenciales de la comunicación por Internet entre pacientes y profesionales médicos, persisten las preocupaciones relacionadas con confidencialidad, reembolso y carga laboral. En general, la preferencia de comunicarse por Internet es mayor entre los pacientes que entre los profesionales médicos.

En este informe de HINTS exploramos los factores asociados con la comunicación por Internet entre pacientes y profesionales médicos.

¿En los últimos 12 meses, ha usado usted Internet o correo electrónico para comunicarse con un médico o con el consultorio de un médico?

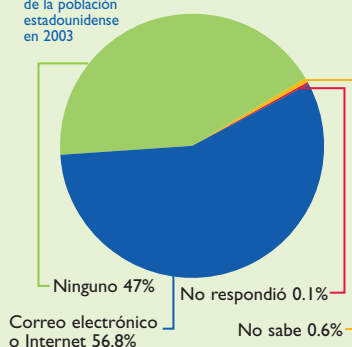
Porcentajes calculados de la población estadounidense en 2003 y 2005 con respecto a usuarios de Internet



Las personas consiguen información sobre el cáncer de muchas fuentes, incluso cómo prevenirlo y detectarlo en forma temprana.

Suponiendo que fuera gratuita, ¿le gustaría obtener esta información por correo electrónico o por Internet?

Porcentaje calculado de la población estadounidense en 2003



Datos generales

- Se calcula que 73% de los adultos estadounidenses usan Internet y 93% de ellos usan correo electrónico.
- La comunicación en línea entre pacientes y profesionales médicos no es común, aunque los datos de HINTS sugieren que tal vez esté aumentando.
- En 2003, 7% de los usuarios de Internet informaron haberse comunicado por Internet con un profesional médico en los 12 meses anteriores. En 2005, el porcentaje de usuarios de Internet que informaron haberse comunicado por Internet con un profesional médico aumentó hasta 10%.
- Aunque los profesionales médicos han reconocido los beneficios potenciales de la comunicación por Internet, para que la práctica se vuelva común se deben resolver ciertas cuestiones como confidencialidad, reembolso y carga laboral.

Uso de Internet para comunicarse con los profesionales médicos

Tendencias cambiantes de 2003 a 2005

Un estudio de HINTS recientemente publicado reveló patrones cambiantes de 2003 a 2005 en la comunicación por Internet entre pacientes y profesionales médicos.

En 2003, los participantes de HINTS que tenían acceso a Internet y se habían graduado de la universidad tenían casi cuatro veces más posibilidad de informar que se habían comunicado con un profesional médico que los participantes que usaban Internet pero que no habían completado su educación secundaria. En 2005, los investigadores no observaron diferencias significativas en la comunicación entre pacientes y profesionales médicos según el nivel de educación, lo cual sugiere que los niveles bajos de educación tal vez no sean una barrera importante para esta práctica entre los estadounidenses que ya utilizan Internet.

Los participantes de HINTS que utilizaban Internet y vivían en un área no metropolitana (rural) en 2003 tenían significativamente menos posibilidad de dijeron que se comunicaban por Internet con los profesionales médicos, en comparación con los que utilizaban el Internet y vivían en un área metropolitana. En 2005, el área geográfica dejó de asociarse con la comunicación por Internet con los profesionales médicos. Esto podría sugerir que, ya que el acceso a Internet ha mejorado en las áreas rurales con el tiempo, es posible que la ubicación no sea una barrera para la comunicación por Internet con los profesionales médicos.

Los participantes de HINTS que utilizaban el Internet y dijeron que su estado de salud era “aceptable” o “malo” en 2003, eran casi una y media veces más propensos a decir que se habían comunicado por Internet con un profesional médico que quienes informaron tener buena salud. En 2005, el estado de salud no estuvo asociado con la comunicación por Internet entre pacientes y profesionales médicos. Sin embargo, se observaron diferencias por los antecedentes individuales de cáncer; y quienes informaron antecedentes de cáncer eran casi dos veces más propensos a decir que se comunicaban con sus profesionales médicos por Internet que quienes no tenían antecedentes de cáncer.

En este Breve de HINTS exploramos los factores asociados con la comunicación por Internet entre pacientes y profesionales médicos.

La comunicación por Internet con los profesionales médicos: diferencias por sexo y antecedentes de cáncer

En 2005, no hubo evidencia de una “división digital” entre los grupos de usuarios de Internet que se comunican por Internet con los profesionales médicos.

Al contrario de los estudios anteriores que habían documentado diferencias por edad, raza o grupo étnico e ingresos en la comunicación por Internet con los profesionales médicos, un análisis recientemente publicado basado en HINTS sugiere que en 2005, sólo el sexo y los antecedentes individuales de cáncer predecían diferencias en el uso de Internet para comunicarse con los profesionales médicos entre los participantes de HINTS que ya utilizaban Internet. Aunque la educación universitaria y la residencia en un área metropolitana estaban asociadas con mayor probabilidad de comunicarse por Internet con los profesionales médicos en 2003, estos factores ya no estaban asociados con la práctica en 2005.

En una publicación reciente sobre HINTS 2005, el sexo y los antecedentes individuales de cáncer se asociaron independientemente con la comunicación entre pacientes y profesionales médicos por Internet después de hacer ajustes por otros factores (ej., edad, educación, ingresos, raza, seguro médico, área geográfica).

Sexo

Entre los usuarios de Internet en 2005, las mujeres fueron casi una vez y media más propensas a haberse comunicado por Internet con un profesional médico que los hombres.

Antecedentes de cáncer

Entre los usuarios de Internet en 2005, quienes dijeron que tenían antecedentes de cáncer fueron casi dos veces más propensos a informar haberse comunicado por Internet con un profesional médico que quienes no tenían antecedentes de cáncer.

¿Qué puede aportar esto a su trabajo?

La encuesta HINTS no revela las opiniones de los profesionales médicos sobre la comunicación por Internet con los pacientes ni nos informa sobre las políticas relacionadas con la comunicación con pacientes por correo electrónico. Tampoco aborda las cuestiones de confidencialidad y reembolso que esta nueva práctica podría traer a colación. Sin embargo, los datos de HINTS revelan el uso frecuente de Internet para buscar información sobre la salud, y una fuerte preferencia por pedir información sobre la salud a los profesionales médicos.

Los educadores en salud y los profesionales de la comunicación sobre la salud pueden tomar varias medidas para adaptar sus esfuerzos para mejorar la comunicación entre pacientes y profesionales médicos a nivel local.

- Hable con sus colegas del departamento de tecnología informática de su organización sobre las políticas que podrían existir en relación con la transmisión de la información de los pacientes por correo electrónico o Internet.
- Encueste a sus profesionales médicos a fin de evaluar hasta qué grado se comunican por Internet con los pacientes y los potenciales facilitadores, y cuáles son las barreras para adoptar nuevos métodos de comunicación que satisfagan las necesidades específicas de su organización y de la población de pacientes.
- Busque formas alternas de conectar a los pacientes con información creíble por Internet, por ejemplo a través de LiveHelp, un servicio de mensajería instantánea, en inglés, del Servicio de Información sobre el Cáncer del NCI, o a través de los sitios web de los 63 centros oncológicos designados por el NCI que se ubican en universidades grandes de investigación en todo el país.

Acerca de HINTS
<http://hints.cancer.gov>

El Instituto Nacional del Cáncer (NCI) llevó a cabo la primera Encuesta Nacional de las Tendencias en Información sobre la Salud (HINTS) en 2002 y 2003, en la que encuestó a 6 369 estadounidenses. La segunda encuesta se llevó a cabo en 2005, con 5 586 estadounidenses encuestados. HINTS se creó para observar los cambios en el campo de la comunicación sobre la salud, el cual evoluciona rápidamente. Los datos de la encuesta pueden usarse para entender cómo los adultos de 18 años de edad en adelante utilizan los diferentes medios de comunicación para obtener información sobre la salud para ellos mismos y sus seres queridos, así como para crear estrategias más eficaces de comunicación sobre la salud con las distintas poblaciones.

Los Breves de HINTS ofrecen un resumen de los hallazgos de la investigación basados en los datos. Introducen cálculos demográficos con respecto a preguntas específicas de la encuesta y resumen los hallazgos importantes de la investigación médica, los cuales se derivan de analizar cómo la edad, la raza y el sexo influyen en los resultados específicos. Los informes tienen como objetivo destacar los hallazgos más importantes derivados de los análisis que se publican en más detalle por otros medios y no pretenden ser exhaustivos.

Para obtener más información sobre el cáncer

- Llame al Servicio de Información sobre el Cáncer del NCI al 1-800-422-6237 (1-800-4-CANCER)
- Visite <http://cancer.gov/espanol> (en inglés, <http://cancer.gov>)
- Solicite las publicaciones del NCI en <https://cissecure.nci.nih.gov/ncipubs/>

Bibliografía usada en este Breve de HINTS

Beckjord EB, Finney Rutten LJ, Squiers L, Arora NK, Volckmann L, Moser RP, Hesse BW. Use of the internet to communicate with health care providers in the United States: estimates from the 2003 and 2005 Health Information National Trends Surveys (HINTS). *J Med Internet Res*. 2007 Jul 12;9(3):e20.

Baker L, Wagner TH, Singer S, Bundorf MK. Use of the Internet and E-mail for Health Care Information: Results from a National Survey. *JAMA*. 2003;289(18):2400-2406.

Pew Internet & American Life Project. Home Broadband Adoption 2006. URL: http://www.pewinternet.org/pdfs/PIP_Broadband_trends2006.pdf

