

Uso de internet en los pacientes que acuden a consultas externas de pediatría de un hospital general

F. Aleixandre Blanquer, C. Mora Caballero
Servicio de Pediatría. Hospital General Universitario. Alicante

Resumen

Introducción: La relación médico-paciente asiste a un nuevo paradigma: la búsqueda de información médico-sanitaria por los pacientes, en ocasiones antes o después de acudir a consulta médica.

Material y métodos: Estudio transversal, observacional, no experimental. Encuesta en las consultas externas de un hospital general de área a los padres/madres que acudían por primera vez.

Resultados: Contestaron 220 progenitores. El 90% disponían de conexión a internet en su domicilio y el 98% en su móvil. Solo el 38% buscaron información antes de acudir y el 25% la buscarían al llegar a su domicilio. El 34% de los encuestados encontró información relacionada con su problema y al 26% les resultó adecuada. Al 38% les hubiera gustado que tras la visita su médico les hubiese recomendado alguna página web de calidad y a un 80% les parecía una buena idea que el servicio de pediatría contase con su propia página web.

Conclusión: Cada día es más frecuente que los pacientes busquen información médico-sanitaria en internet antes de acudir a consulta y por ello los profesionales sanitarios y los propios servicios deben estar preparados para ofrecer información de calidad por estos medios.

©2020 Ediciones Mayo, S.A. Todos los derechos reservados.

Palabras clave

Internet, buscador web, portal para pacientes, tecnologías de información para la salud.

Abstract

Title: Internet use in patients attending an ambulatory pediatric facility in a general hospital

Introduction: The doctor-patient relationship attends a new paradigm: the search for medical-health information by patients, sometimes before or after going to a doctor's office.

Material and methods: Cross-sectional, observational, non-experimental study. Survey in the outpatient clinics of a general area hospital to parents who came for the first time.

Results: 220 parents answered. 90% had Internet connection at home and 98% on their mobile. Only 38% sought information before going and 25% would seek it when they arrived at their home. 34% of respondents found information related to their problem and 26% found it appropriate. 38% would have liked that after the visit their doctor had recommended a quality website and 80% thought it was a good idea for the pediatric service to have its own website.

Conclusions: Every day it is more frequent for patients to seek medical-health information on the Internet before going to consultation and for that reason health professionals and the services themselves must be prepared to offer quality information through these means.

©2020 Ediciones Mayo, S.A. All rights reserved.

Keywords

Internet, web browser, patient portals, health information technology.

Introducción

La relación de los pacientes con sus médicos ha cambiado en el tiempo, y actualmente asistimos a una auténtica revolución, a un nuevo paradigma en la relación médico-paciente que ha evolucionado desde un modelo paternalista a otro modelo basado en «decisiones compartidas» en el que el paciente está cada vez más informado, es más responsable de su salud y toma parte activa en sus cuidados y en las decisiones que le atañen¹.

Un elemento fundamental de esta nueva situación radica en la fácil accesibilidad de los pacientes, antes y/o después de la consulta médica, a toda clase de información sanitaria en la internet o *red de redes*²⁻⁴.

En el Eurobarómetro de 2003 los profesionales sanitarios eran la primera fuente de información en el 45,3% de los casos pero ya una media del 23% de personas usaban internet para buscar información sanitaria (desde un 15% en Grecia, España, Portugal hasta un 40% en Dinamarca). En el conjunto de los

Fecha de recepción: 29-01-19. Fecha de aceptación: 9-04-19.

Correspondencia: F. Aleixandre Blanquer. Servicio de Pediatría. Hospital General Universitario. Carretera de Elda a Sax s/n. 03600 Elda (Alicante).
Correo electrónico: faleixandre@gmail.com

EE.UU. un 41,5% pensaban que internet era una buena manera de recabar información de salud². En el ámbito pediátrico las investigaciones se han centrado más en la utilidad de internet para los médicos que para los padres de los niños⁵.

El objetivo principal de este trabajo es conocer con qué frecuencia los progenitores buscaron información antes de acudir a la consulta pediátrica y con qué frecuencia, al llegar a sus hogares, la buscarán tras finalizar la visita médica. Otros objetivos fueron conocer la valoración de la información obtenida y los sentimientos obtenidos.

Material y métodos

Trabajo transversal, observacional, no experimental. En marzo de 2017 al progenitor que acompañaba a los niños en las consultas externas de cada una de las subespecialidades de pediatría del HGU de Elda (hospital general de área) se le ofrecía y recogía, por parte del médico, la realización voluntaria de una encuesta sencilla y anónima. Nuestro hospital tiene 365 camas funcionantes y engloba un departamento con 189.000 habitantes, con 28.600 niños de 0 a 14 años. Atiende a las poblaciones de las comarcas del Alto y Medio Vinalopó, en la provincia de Alicante. Se ubica a 40 km de la capital de la provincia, muy cerca de la autopista A-20 (Alicante-Madrid). Nuestro servicio de pediatría realizó unas 2000 primeras consultas en el año 2016. Asumiendo una probabilidad del 22%

para buscar en la red antes de acudir a consultas⁵, con un nivel de confianza del 95% (Z: 1,96), una precisión del 5% para determinar variables cualitativas y en una población finita el tamaño muestral debía ser de 220 encuestas. Se utilizó el programa SPSS 20.0. El estudio fue aprobado por el CEIm local.

Resultados

Se completaron 220 encuestas. El 90% (86,0%-93,9%) de los encuestados tenía acceso a internet en su domicilio y el 98% (96,1%-99,8%) en su teléfono inteligente. El 38% (31,5%-44,4%) de los progenitores habían buscado información médica en internet antes de acudir a la consulta externa, el 34% (27,7%-40,2%) encontraron información y el 26% (20,2%-31,7%) la consideró útil. El 20% (14,5%-25,3%) buscaron la información en sociedades científicas y el 11% (6,8%-15,1%) en asociaciones de pacientes. Al 38% (31,5%-44,4%) les pareció una buena idea que su médico les hubiera recomendado páginas donde buscar esta información y al 80% (74,7%-85,7%) les parecía una buena idea que el propio servicio de pediatría dispusiese de su propia página web. El 25% (19,2%-30,7%) afirmaron que buscarían información ulterior en su domicilio tras la visita médica (tabla 1). La distribución de las consultas por especialidades, las razones por las que se buscó la información y los sentimientos desencadenados por esta información están en las tablas 2 y 3.

TABLA 1	Principales resultados de la encuesta		
	SÍ	NO	NS/NC
¿Tiene internet en el domicilio?	198 (90%) (86,0%-93,9%)	22 (10%) (6,0%-13,9%)	0
¿Tiene internet en el móvil?	215 (98%) (96,1%-99,8%)	5 (2%) (1,5%-3,8%)	0
¿Buscó información antes de acudir a consulta?	84 (38%) (31,5%-44,4%)	136 (62%) (55,5%-68,4%)	0
¿Encontró información relacionada con su problema?	76 (34%) (27,7%-40,2%)	94 (42%) (35,4%-48,5%)	50 (23%) (17,4%-28,5%)
¿Le resultó útil la información encontrada?	57 (26%) (20,2%-31,7%)	85 (39%) (32,5%-45,4%)	78 (35%) (28,6%-41,3%)
¿Buscó información en Sociedades Médicas o Científicas?	44 (20%) (14,7%-25,3%)	129 (57%) (50,4%-63,5%)	47 (21%) (15,6%-26,4%)
¿Buscó información en Asociaciones de Pacientes?	24 (11%) (6,8%-15,1%)	158 (72%) (66,0%-77,9%)	38 (17%) (12,0%-21,9%)
¿Le gustaría que su médico le sugiera páginas WEB?	84 (38%) (31,5%-44,4%)	120 (54%) (47,4%-60,6%)	16 (7%) (3,6%-10,3%)
¿Buscará más información al llegar a su domicilio?	55 (25%) (19,2%-30,7%)	155 (71%) (65,0%-76,9%)	10 (5%) (2,1%-7,9%)
¿Le gustaría que el SP dispusiera de su propia WEB?	176 (80%) (74,7%-85,7%)	36 (16%) (11,1%-20,8%)	8 (4%) (1,4%-6,6%)

NS/NC: no sabe/no contesta.
Todas las columnas: N (%) (IC 95%).

TABLA 2

Frecuencia de encuesta por especialidad de consulta externa

Neuropediatría	40 (18%) (12,9%-23,0%)
Alergia	26 (12%) (7,7%-16,2%)
Medicina Digestiva	16 (7%) (3,6%-10,3%)
Endocrinología	25 (11%) (6,9%-15,1%)
Cardiología	19 (7%) (3,6%-10,3%)
Nefrología	16 (7%) (3,6%-10,3%)
Reumatología	1 (0,5%) (0,4%-1,4%)
Otras	2 (0,9%) (0,05%-0,12%)
Todas las columnas: N (%) (IC95%)	

TABLA 3

Razones para la búsqueda y emociones por los resultados encontrados*¿Por qué buscó la información?*

Por curiosidad	40 (18%) (12,9%-23,0%)
Por desconfianza	6 (3%) (0,7%-5,2%)
Para conocer más	28 (13%) (9,5%-17,4%)
Conocer los tratamientos	5 (2%) (0,1%-3,8%)

La información que obtuvo...

Me tranquilizó	29 (13%) (9,5%-17,4%)
Me inquietó	38 (17%) (12,0%-21,9%)
Me fue indiferente	22 (10%) (6,0%-13,9%)
NS/NC	129 (58%) (51,4%-64,5%)

NS/NC: no sabe/no contesta.

Todas las columnas: N (%) (IC95%).

Discusión

El acceso a internet es cada día más fácil y ubicuo, como se confirma en nuestro hospital con tasas de penetración en nuestra población de estudio del 90% (86,0%-93,9%) en el domicilio y de casi el 100% en sus teléfonos móviles. En otros países desarrollados se ha observado un incremento de la accesibilidad: desde un 34% en 1999 en el Reino Unido hasta un 45% en 2000, y desde un 16% en 1998 en Australia hasta un 73% en 2011⁵⁻⁷. En España, el ONTSI, en una gran encuesta nacional observó que el acceso a la red era del 91,3% en los móviles y del 76,1% en los ordenadores y que su uso descendía respectivamente hasta un 89,6% y un 69,4%¹.

Si bien el uso de internet aumenta, su impacto en la salud aún se desconoce, aunque se espera que redunde en pacientes más informados, mejores resultados de salud, mejor uso de los recursos sanitarios, una mejor relación médico-paciente y una mejor salud de las clases más desfavorecidas⁸.

Se calcula que en los EE.UU. entre el 40 y 68% y en el UK el 32% de la información que se busca en internet está relacio-

nada con la salud^{5,9}. En España el 60% usa internet a diario y el 98% de los españoles menores de 34 años son internautas habituales frente al 60,5% de la población general. El 74,4% de los internautas han usado la red para buscar contenidos sanitarios¹. Por otro lado, se observa un mayor uso de las búsquedas en las ciudades más grandes, en las mujeres más que en los varones (84,6% vs. 68%)¹, en las personas con mayor nivel académico¹ y en las familias con hijos de menor edad (76,8% vs. 54,4% en España)^{1,10}.

Las búsquedas en temas sanitarios no se hacen de manera regular sino esporádica, en probable relación con problemas o síntomas concretos que obligan a responder dudas y que sirven como «diagnóstico previo» a la consulta médica¹. Las ventajas que los padres encuentran son: la accesibilidad, la disponibilidad 24 horas al día y el anonimato¹⁰.

La frecuencia de consulta varía con el ámbito asistencial: antes de acudir a urgencias lo hacen un 43% y sólo un 22% antes de acudir a consultas externas ambulatorias⁶. En nuestro centro un 38% (31,5%-44,4%) de los padres habían buceado en la red antes de acudir a la consulta ambulatoria, porcentaje similar a lo que se describe en España (25,7%)¹ y en otros países (21 a 52%)^{5, 10,11}.

Las razones que impulsan a los padres a estas búsquedas previas a las consultas son variadas: datos sobre la enfermedad y su tratamiento, encuentro con otras familias afectas y grupos de apoyo, búsqueda de especialistas o de una segunda opinión,⁸ información suplementaria tras finalizar la consulta, estilos saludables de vida y tratamientos alternativos¹⁰. En nuestro grupo de progenitores los dos motivos más frecuentes estaban relacionados con información del proceso morboso: curiosidad por la enfermedad (18%) (12,9%-23,0%), mayor información (13%) (9,5%-17,4%) y tratamientos (2%) (0,1%-3,8%). Otros han encontrado que las familias con niños afectados de enfermedades crónicas buscan información con más frecuencia (98% frente a 58%)¹⁰, aunque este punto no fue inquirido por nosotros. Cuestión importante es la consideración de la información recuperada: en nuestro trabajo sólo el 26% (20,2%-31,7%) de los progenitores la estimaron útil, porcentaje inferior a otras series en que un 42,7% la consideraron buena, un 55,3% de media calidad y un 1,9% insuficiente¹¹. Por otra parte, una vez adquiridos estos datos pueden generar emociones muy diferentes. En nuestra serie, a un 17% (12,0%-21,9%) de padres las informaciones obtenidas les causaron inquietud y al 13% (9,5%-17,4%) por el contrario tranquilidad, mientras que en otros países sólo el 13,8% de los padres tras consultar la red pensaron que la enfermedad de su hijo era más grave¹¹.

Ante este estado de cosas sería muy adecuado que fuera el propio profesional sanitario quien recomendase a sus pacientes las páginas electrónicas con mejores contenidos (*web prescribing*). En una serie sólo un 6% de los pacientes fueron estimulados por sus médicos a buscar información, mientras que un 88% opinaban que éstos sí deberían hacerlo. Un 73% de

padres hubieran deseado más apoyo o guía para la recuperación de la información y hasta un 94,8% hubiera deseado que su médico o enfermero les hubiera recomendado contenidos específicos, seguros y confiables⁶. El estímulo del profesional parece relevante pues solo un 20% de pacientes habían buscado datos sin sugerencia del profesional sanitario frente a un 67% que sí lo hizo cuando recibió este impulso⁵, aunque en nuestra serie esta cifra fue solo del 38% (31,5%-44,4%). En nuestro trabajo encontramos que un 25% (19,2%-30,7%) de familias tenían pensado buscar información complementaria en internet al llegar a su domicilio, cifras que en España se dan en el 37,2% de la población y en el 45,8% de los internautas¹. Por último un 80% (74,7%-85,7%) de nuestros padres verían adecuado que el servicio de pediatría dispusiese de su propia página web con contenidos adecuados y dirigidos a los problemas más frecuentemente atendidos por sus médicos. Por esta razón una de nuestras prioridades será la creación de nuestra propia página web con contenidos relevantes para las patologías más frecuentes que atendemos en nuestras consultas¹⁰. ■

Bibliografía

1. Vázquez Martínez R, Martínez López M. *Los ciudadanos ante la e-Sanidad. Opiniones y expectativas de los ciudadanos sobre el uso y aplicación de las TIC en el ámbito sanitario*. Abril 2016. Observatorio nacional de las telecomunicaciones y de la SI. Ministerio de Industria, Energía y Turismo. https://www.ontsi.red.es/ontsi/sites/ontsi/files/los_ciudadanos_ante_la_e-sanidad.pdf
2. McMullan M. Patients using the Internet to obtain health information: how this affects the patient–health professional relationship. *Patient Education and Counseling*. 2006; 63: 24-8.
3. Coronado Ferrer S, Mancebo Peset F, Sapena Ferrer A, González de Dios J, Alexandre-Benavent R. Web 2.0 en medicina y pediatría (y II). *Acta Pediatr Esp*. 2011; 69(2): 79-87.
4. Coronado Ferrer S, Mancebo Peset F, Sapena Ferrer A, González de Dios J, Alexandre-Benavent R. *Web 2.0 en medicina y pediatría (I)*. *Acta Pediatr Esp*. 2011; 69(1): 3-11.
5. Tuffrey C, Finlay F. Use of the internet by parents of paediatric outpatients. *Arch Dis Child*. 2002; 87: 534-53.
6. Khoo K, Bolt P, Babl FE, Jury Sand, Goldman RD. Health information seeking by parents in the Internet age. *Journal of Paediatrics and Child Health*. 2008; 44: 419-23.
7. Walsh AM, Hyde MK, Hamilton K, White KM. Predictive modeling: parent's decision making to use online child health information to increase their understanding and/or diagnose or treat their child's health. *BMC Medical Informatics and Decision Making*. 2012; 12:144-53.
8. Murray E, Lo B, Pollack L, Donelan K, Catania J, Whire M et al. The impact of health information on the internet on the physician-patient relationship. *Arch Intern Med*. 2003; 163: 1717-34.
9. Berland GK, Elliot MN, Morales LS, Algazy JI, Kravitz RL, Broder MS et al. Health information on the internet. Accessibility, quality, and readability in English and Spanish. *JAMA*. 2001; 285: 2612-21.
10. Bouche G, Migeot V. Parental use of the internet to seek health information and primary care utilization for their child: a cross-sectional study. *BMC Public Health*. 2008; 8: 300.
11. Sebelefsky C, Voitl J, Karner D, Klein F, Voitl P, Böck A. Internet use of parents before attending a general pediatric outpatient clinic: does it change their information level and assessment of acute diseases? *BMC Pediatr*. 2016; 16: 129-40.