

**LOS PACIENTES Y LAS WEB
DE SALUD.
RECOMENDACIONES PARA
UNA ADECUADA
UTILIZACIÓN DE INTERNET**

Iñaki Lorente Armendáriz

Psicólogo

Asociación de Diabéticos de Navarra

INTRODUCCIÓN

Internet se presenta como un vasto territorio lleno de posibilidades en el que circulan cantidades ingentes de información. Ésta es accesible desde cualquier parte del mundo proporcionando servicios hasta ahora desconocidos y cuyo verdadero potencial está todavía por descubrir.

Los organismos oficiales, conscientes de este fenómeno redoblan sus esfuerzos por fomentar iniciativas que acerquen esa tecnología al mayor número posible de ciudadanos. Así la mayoría de centros educativos ya disponen de los medios necesarios para conectarse a la red de redes. También se encuentran en esta línea promociones como las llevadas a cabo en Navarra y el País Vasco que subvencionan la compra de ordenadores personales con conexión a Internet.

La decidida apuesta por las nuevas tecnologías tiene como resultado el que, hoy en día, el 21,2% de la población española mayor de 14 años utilice Internet, según refleja el último Informe del Estudio General de Medios¹. Otro estudio realizado por NetValue y publicado por la Asociación de Usuarios de Internet afirma que el 26,1% (3.508.000) de los hogares españoles dispone de conexión a Internet².

Esta verdadera revolución ha propiciado que, tanto los usuarios de la Red como la información que esta ofrece se encuentren masificados y diversificados.

LA SALUD EN INTERNET

El ámbito de la salud no se sustrae a este fenómeno y así las web y portales relacionados con el tema se multiplican día a día. No sólo eso, sino que la información sobre sanidad es una de las más solicitadas por el consumidor, y supone el 25% de todas las consultas realizadas mediante los buscadores³.

Desde la óptica de paciente se contemplan algunos de los riesgos que una inadecuada o irresponsable utilización de Internet conseguiría hacer sombra a las ventajas que, sin duda, éste ofrece.

Ventajas

Internet pone a disposición del usuario aquella información sobre salud que éste precisa, mucha de la cual complementa y enriquece la obtenida por otros medios. Cabe advertir que tanto su médico de familia como su especialista deben seguir siendo referentes obligados.

Para el usuario puede constituir, además, un nuevo y eficaz modo de acceso al sistema sanitario con el objeto realizar determinados trámites administrativos (solicitar cita para consulta, solicitar la tarjeta sanitaria, ver listas de espera, etc.) o como medio para informarse sobre los servicios que ofrece. Un buen ejemplo de ello sería el sitio web que gestiona el Servicio Andaluz de Salud (<http://www.sas.junta-andalucia.es>).

En tercer lugar, herramientas como el correo electrónico y el IRC disponen del potencial técnico necesario para contribuir a estrechar la relación profesional paciente-médico, permitiendo interactuar de tal modo que se resuelvan dudas puntuales o se realice un seguimiento más exhaustivo de la evolución de la enfermedad que padece.

Todo ello, y probablemente otros argumentos no contemplados, conllevarían a una mejora en la promoción de la salud y un aumento en la calidad de la asistencia y del control de la enfermedad.

Riesgos

Sin embargo el desarrollo de las tecnologías de la información no está exento de riesgos para el paciente, por lo que se impone realizar una reflexión profunda sobre la manera en que la presencia de Internet puede afectar al usuario como consumidor de salud.

Existe un temor a que bajo el argumento de la optimización de recursos se esconda en realidad una reducción de los mismos y que disminuyera, en consecuencia, tanto la calidad como la frecuencia de las consultas presenciales. El objeto de las nuevas tecnologías es el de complementar y enriquecer las consultas cara a cara y, en modo alguno, pueden sustituirlas.

Otro riesgo más inquietante si cabe está ligado a la calidad de los contenidos. Debido a su propia naturaleza, en Internet convive información adecuada con aquella otra no lo es. Muchos investigadores, conscientes de este peligro están llevando a cabo estudios sobre la calidad de la información que ofrece y que arrojan resultados dignos de reflexión.

Como ejemplo baste mencionar el estudio que realizaron Funda Meric y otros⁴. En él se visitaban 184 sitios web en los que se hablaba de cáncer de mama cuyas direcciones en Internet habían sido obtenidas mediante el motor de búsqueda Google. Fueron analizadas según el criterio JAMA de calidad de contenidos concluyendo, entre otras cosas, que sólo 16 (el 9%) cumplían todos ellos.

Un tercer escollo tiene relación con el riesgo que corren los pacientes de aceptar como buena una información inexacta e incluso falsa. Es conocida la polémica que hace unos meses surgió en Internet en torno a la afirmación de que el aspartamo era un producto cancerígeno. Debate que traspasó la frontera de los expertos, trasladándose a los usuarios y que provocó que muchos de ellos modificaran sus comportamientos alimenticios sin una base científica que lo sustentara.

CRITERIOS EN LA ELECCIÓN DEL SITIO WEB A VISITAR

La elección del lugar a visitar es uno de los pasos más delicados a la hora de obtener la información que se precisa. El hecho de que cualquier persona o entidad pueda disponer de un sitio web conlleva a que se pueden verter contenidos referidos a la salud que sean incorrectos o inexactos. Esta realidad demanda del usuario la realización de un esfuerzo añadido para discriminarlos.

La web le debe merecer al interesado la suficiente garantía respecto a la veracidad de lo que ofrece. A priori el consumidor carece de criterios que le puedan ayudar a valorar la calidad del contenido. Esto le obliga a realizar la elección basándose en otros indirectos, tales como la adecuada acreditación de la web, la perfecta identificación del autor del texto, etc. No se debe perder de vista que, al igual que en las publicaciones tradicionales, también existen web de contenido sanitario pero elaborado por personal no sanitario (periodistas), publicaciones destinadas a usuarios no profesionales y otras ideadas para receptores profesionales.

Algunas recomendaciones que se sugieren son:

Priorizar Web Institucionales, de pacientes y de profesionales

Sin duda alguna las páginas institucionales deberían ser la mejor garantía de que lo que se incluye en ellas es riguroso y con base científica. Por tanto una buena medida sería recurrir en primera instancia a aquellas direcciones que provienen de alguno de los distintos Servicios Regionales de Salud o de aquellos Organismos oficiales que disponen de sitios web. Un buen ejemplo de ello es la web del Servicio Gallego de Salud (<http://www.sergas.es/>).

En justa correspondencia y en aras de una mejor atención de los pacientes las Instituciones deberían invertir más recursos materiales, económicos y de personal en conseguir que la información pudiera llegar al usuario también a través de Internet como una forma de garantizar que ésta es adecuada.

Otro de sus cometidos podría ser el de fomentar la relación y el intercambio entre los profesionales de la salud, la comunidad científica y los ciudadanos.

Asimismo es recomendable acceder a la web de aquella asociación de enfermos sobre la que se solicita información. En la actualidad son mayoría las que tienen presencia en la red. Sus contenidos no suplen, sino que complementan, aquellos elaborados por personal médico ya que en su mayoría están enfocados hacia la autoayuda, así como a la información de los derechos y deberes de quien padece la enfermedad. En esta línea se encuentra la Federación de Asociaciones de Celíacos de España (FACE) cuya dirección en Internet es: <http://www.celiacos.org/>.

Otros recursos plausibles son aquellas direcciones de sociedades científicas profesionales, teniendo presente que mucho del material que ofrecen está dirigido al personal sanitario por lo que debería quedar explícitamente señalado aquel que va orientado hacia los pacientes. Véase la web de la Sociedad Andaluza de Medicina Familiar y Comunitaria (<http://www.samfyc.es/>).

Por supuesto, si se considera que el contenido que ofrecen los lugares arriba mencionados es adecuado, también lo son aquellos enlaces a otras páginas que ofrecen, con lo que se abren nuevas vías para poder seguir profundizando en aquello que se busca.

Por último cabe mencionar los esfuerzos que dedican algunos colectivos profesionales a corroborar, mediante sistemas de acreditación, que el contenido que ofrece una web tiene la suficiente calidad y veracidad. Un ejemplo en el Estado Español es el proyecto fomentado desde el Colegio Oficial de Médicos de Barcelona que, mediante el sello WMA (Web Médica Acreditada) y que se puso en marcha en 1999. Entre otros, sus objetivos son: “*Garantizar un nivel de calidad de estas webs de contenido sanitario en Internet con la implementación de criterios de calidad definidos*” así como “*Ofrecer un entorno más seguro para los usuarios de Internet a la hora de obtener información y establecer nuevas formas de relación médico-paciente*”⁵.

Que la información se presente en una lengua que se domine

Cuando se pretende acceder a una información nueva para el usuario puede encontrarse con términos o expresiones que desconocía. Si a esa realidad unimos el

hecho de encontrarse en un idioma que no domina convenientemente el riesgo de interpretar de forma inadecuada el contenido aumenta de forma considerable.

Si bien el porcentaje de páginas web que están en español es pequeño, se debe tener en consideración el que la mayor parte de la información que un usuario medio puede precisar respecto a cualquier cuestión de salud, la puede encontrar en dicha lengua y evitar, de esa manera, las inexactitudes fruto de la traducción.

Sin embargo conviene matizar esta afirmación. Si lo que se busca es algo específico (últimas investigaciones, información sobre determinado producto, un artículo concreto, etc.) existen en Internet traductores automáticos (altavista, google, etc.) que pueden ayudar a identificar el contenido del texto, aunque nunca deberían suplir la labor de un traductor con experiencia.

Que sean culturalmente cercanas

Es habitual encontrarse con distintas formas de abordar el mismo tema dependiendo del criterio que se utilice o del enfoque que se pretenda dar.

El usuario no experto puede encontrarse frente a consejos provenientes de distintos sitios que colisionen entre sí. Es muy posible, además, que en la jerarquía de dichas recomendaciones algunos enfatizan determinada instrucción frente a otras y que no coincidan con aquellas facilitadas por el equipo sanitario que habitualmente visita en la consulta.

Muchas de esas discrepancias tienen por origen diferencias culturales o socioeconómicas. Así los hábitos de vida varían entre los países anglosajones y los latinos. Otro ejemplo más claro si cabe sería el de los patrones de alimentación que se promueven en España y que varían respecto a los ofrecidos en Latinoamérica.

En conclusión es más conveniente revisar en primer lugar aquellas web desarrolladas en zonas geográficas próximas (por ejemplo en España frente a Latinoamérica) ya que, tanto el lenguaje como los conceptos expuestos serán más comprensibles y próximos a los que ofrecería su equipo sanitario que es en última instancia quien debe ser el referente obligado del paciente.

Además de informar debe formar

En las últimas décadas se ha transformado la relación facultativo-paciente dejando de ser éste un sujeto pasivo en el acto médico y pasando a ser co-responsable de su tratamiento.

Este hecho cobra especial relevancia en lo que se refiere a pacientes con enfermedades crónicas en las que el empleo de medicamentos es sólo un aspecto del tratamiento, que debería ser complementado con el adiestramiento respecto a la adquisición de determinados hábitos de vida y habilidades instrumentales.

En la medida de lo posible, una web debe contemplar esta nueva orientación y proponer programas de educación para la salud en la población general; por ejemplo el programa orientado a padres que el Plan Nacional sobre Drogas ha editado en formato PDF⁶ o de educación terapéutica dirigido a pacientes con dolencias crónicas como el elaborado para personas con diabetes por la Sociedad Andaluza de Medicina Familiar y Comunitaria (<http://www.cica.es/aliens/samfyc/guia1.htm>).

Que permita la interacción

Por último aunque no menos importante, debe habilitar mecanismos de interacción mediante foros de discusión, chats, servicio de preguntas y respuestas, etc. Teniendo presente que dicha interacción puede darse en dos niveles claramente diferenciados: Vertical (con el experto) y horizontal (entre pacientes).

SOBRE LA ESTRUCTURA Y NAVEGABILIDAD

En un sistema como Internet en el que hay un exceso de información vagamente estructurada, cada vez es más necesario presentarla de una forma clara.

Por tanto se deben habilitar aquellos mecanismos que faciliten la comprensión de los contenidos, es decir in-formarlos (darles forma). No sólo se debe cuidar el contenido, sino que debe estar expuesto de tal forma que el usuario pueda acceder a él de manera cómoda. *“Sin la aceptación del valor del mensaje por parte del potencial receptor no habría proceso informativo, y por tanto, la información no conseguiría su objetivo”*⁷.

Algunas orientaciones que se sugieren en este sentido respecto a la estructura y la navegabilidad por una web son:

- Que la estructura sea clara y fácil de reconocer para evitar perderse, reduciendo en la medida de lo posible el número de ramificaciones.
- Que en cada página se encuentre un menú o al menos un enlace a la página principal con el fin de facilitar la navegación.
- Que disponga de un motor de búsqueda interno mediante palabras clave que permita localizar en el menor tiempo posible aquel material en el que el visitante está interesado.

- Conforme el sitio web se va haciendo más extenso y complejo conviene recoger en un mapa la localización exacta de todos los textos. Muchos usuarios recurren a él en primera instancia.
- La proliferación de nuevo software multimedia ayuda a crear páginas con mayor impacto visual, pero el tiempo de descarga aumenta considerablemente y puede provocar la renuncia del visitante antes de que la información sea presentada. Por ello es aconsejable evitar alardes multimedia superfluos en beneficio de una mayor velocidad de carga.
- Muchos sitios web se financian mediante la inclusión de propaganda. Esto es una realidad de la que es difícil sustraerse, sin embargo un exceso de banners y pop-up puede precipitar el abandono de la página en beneficio de otra de contenido similar y de entorno más amigable.
- El que disponga de un apartado de “novedades” convenientemente actualizado potencia el hábito de visitar el sitio con asiduidad en busca de nueva información. Esas actualizaciones deben ser periódicas y frecuentes.
- Hoy por hoy, al usuario le resulta más cómodo leer el material presentado sobre papel por lo que es oportuno disponer de una versión de los textos configurada expresamente para su impresión de tal modo posibilitem su lectura.
- Archivos con formatos como PDF, DOC, TXT, etc. permiten la descarga de la información en el ordenador del usuario para su posterior revisión offline y su almacenamiento en previsión de futuras consultas.

SOBRE EL CONTENIDO

El discurso médico es un lenguaje plagado de términos que resultan de difícil comprensión para el usuario medio. Por lo tanto es tarea del redactor plasmar las ideas de una forma más simple, huyendo de aquellos tecnicismos que no sean estrictamente necesarios.

En cualquier acto de comunicación el emisor debe esforzarse para que la idea que capte el receptor sea lo más aproximada posible a la que tenía intención de transmitir. En cuestión de salud el que el usuario sea capaz de entender el mensaje cobra especial relevancia debido a las consecuencias que se pueden derivar de una interpretación inadecuada.

A ello se le añade la dificultad que plantea la presentación de la información para ser leída sin la concurrencia del autor, aunque una web correctamente planifi-

cada debería habilitar los instrumentos necesarios para que se pueda preguntar “¿*Qué quiere decir con eso, doctor?*” y éste pudiera responder.

Si bien todo lo expuesto sería extrapolable si se hablara de divulgación a través de otros métodos (libros, vídeos, etc.) no debe perderse de vista el hecho de que cada vez son más los hogares en los que Internet está presente. El ordenador personal ha dejado de ser un objeto de lujo, acercándose más al concepto de electrodoméstico.

Actualmente muchos sitios web presentan información referida a la salud en dos grandes bloques: Aquella dirigida a profesionales y la diseñada específicamente para ser utilizada por usuarios-pacientes. Esta es la menor de las exigencias que se pueden demandar. Sin embargo sería altamente recomendable organizar una clasificación más exhaustiva de los colectivos a los que va dirigida siempre y cuando fuera capaz de esquivar la trasgresión al principio de simplicidad y navegabilidad que debe presidir un sitio web.

Una clasificación de menor a mayor especialización de la información podría contemplar cuatro grupos de destinatarios: Aquellos que no tengan conocimientos sobre el tema, usuarios que padecen la enfermedad que se trata en el texto, personal sanitario de atención primaria y, por último, especialistas. Constituiría un verdadero logro de planificación poder plantear de manera adecuada la célebre pregunta “¿*Hasta dónde quieres llegar hoy?*”.

Otros aspectos a tener presentes respecto del contenido que presenta un sitio web son:

- Que quede claramente acreditado tanto el proveedor como el autor del texto: Nombre, titulación, forma de contacto, lugar donde desarrolla su actividad, etc.
- Como ya es sabido la brevedad es una cualidad que deben poseer los contenidos expuesto en la web. Por lo tanto se debe procurar que éstos sean todo lo escuetos que una adecuada presentación del contenido permita. Es conveniente descartar aspectos superfluos y articular el texto con frases cortas que favorezcan su lectura.
- Que el núcleo de la información que presente sea original y no “cortada y pegada” de otros lugares. En caso de que por la naturaleza la web sea necesario aportar material elaborado por otros autores, sería necesario especificar claramente las fuentes y, a ser posible, aportar el enlace a dicho sitio.
- Que las actualizaciones sean periódicas y frecuentes por los motivos ya expuestos.

FILTRAR LA INFORMACIÓN

Ya ha quedado plasmada la idea de que la mayor dificultad que presenta Internet, no es la de cómo localizar la información que se precisa, sino cómo filtrarla adecuadamente. Filtro que no se refiere exclusivamente a que el contenido sea veraz (aplicado mediante una buena selección del suministrador), sino también a lo oportuno de recibir esa información en un determinado momento. Esto plantea nuevos retos para el profesional que elabora la información.

Véase el siguiente ejemplo: Los padres de un niño recién diagnosticado de diabetes que busca material que le lleve a comprender mejor la enfermedad así como los cuidados que precisa, recalcan en un texto referido a la disfunción eréctil que presentan muchas personas diabéticas. Lejos de servirles como guía podría constituir un elemento más de preocupación.

La información que debería apprehender el consumidor de salud es aquella que procede de fuentes con la misma credibilidad que la de su médico o farmacéutico y centrada en el problema específico motivo de la búsqueda.

Para paliar, en la medida de lo posible el escollo de recibir información no adecuada, sería conveniente advertir claramente y en lugar visible cuál es el destinatario potencial (familiares, pacientes e incluso discriminar según años de evolución de la enfermedad, por ejemplo).

Otra medida algo más imaginativa, aprovechando la posibilidad de interacción que brindan los medios informáticos consiste en plantear un pequeño cuestionario sobre aquellos conocimientos que debería poseer quien solicita la información y que sólo mediante su correcta resolución pueda acceder a un nivel más profundo o especializado.

Sin duda los expertos en Internet son capaces de idear otros mecanismos de igual o mayor efectividad para evitar que la información se vuelva contra quien la solicita.

Cuando el tema sobre el que se busca es del todo desconocido, ante la imposibilidad de valorar si el contenido es adecuado y oportuno convendría apoyarse en el prestigio del continente, es decir, de quien lo presenta. Y para complementar ese criterio se debería recurrir a otros que añadan seguridad y que ya han sido expuestos a lo largo del texto:

- Valerse de sitios web oficiales o convenientemente acreditadas.

- Dirigirse hacia a aquellos recomendados en dichos web. Máxime cuando además del enlace correspondiente se aporta una breve descripción del contenido que puede encontrarse, así como la fecha de publicación del escrito.
- Recurrir a aquellas web que dispongan de un apartado para expertos. El hecho de que el contenido está fiscalizado por profesionales conocedores del tema, brinda cierta seguridad.

Sin embargo si la información no es del todo desconocida para el usuario, éste puede, además, contrastar lo que ofrece el sitio con sus propios conocimientos de tal manera que si coincide tiene la certeza de que lo que se informa sobre lo que desconoce, es veraz.

Disponer de una buena relación de sitios web que permitan comparar adecuadamente la información proveniente de distintas fuentes es otra garantía de seguridad.

Conviene insistir en que la información que el usuario extraiga de la Red de redes debe ser discutida, en cualquier caso, con el equipo sanitario que le atiende.

EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN

Internet, por su propia naturaleza, presenta aportaciones novedosas frente a las publicaciones más tradicionales y que contribuyen a enriquecer de manera cualitativa los contenidos: la posibilidad de intercambiar información.

Herramientas como el correo electrónico, los foros de discusión, el IRC y la videoconferencia son propuestas efectivas.

El Correo Electrónico

Según el ya mencionado estudio de NetValue el 48,4% de los usuarios recurren al E-mail (Electronic Mail) para la transmisión de datos erigiéndose como el segundo servicio más utilizado de Internet (el primer lugar lo ocupa la navegación por la Word Wide Web).

El sistema, al igual que el correo tradicional, permite que personas alejadas físicamente intercambien datos en tiempo diferido. Sin embargo las ventajas que ofrece frente a éste son la facilidad de ejecución, la disminución drástica del tiempo que transcurre entre su emisión y su recepción y un menor coste económico.

Con relación a la salud las dos prácticas más extendidas que presenta el correo electrónico son: Las consultas puntuales a expertos y el intercambio de información de pacientes entre sí.

Respecto a la primera, son numerosos los gestores de distintas web de salud que se prestan a resolver aquellas dudas planteadas por el consumidor. Muchos de ellos hacen esta labor sin costo alguno para el paciente e incluso hay quien la realiza de forma altruista.

Por otro lado es notable el aumento de médicos que son accesibles para sus pacientes mediante el correo electrónico. Se habilita así un nuevo canal de comunicación que repercute en una mejor utilización de los recursos sanitarios que se ofrecen a la población.

Sin embargo en nuestro país esta herramienta no está instaurada oficialmente y aún hoy depende de la voluntad del profesional para su empleo. Sin duda uno de los frentes todavía por desarrollar sería su generalización y estandarización ya que supondría un avance en la calidad de la asistencia médica sin una repercusión económica desmesurada.

Respecto a la comunicación entre usuarios, el correo electrónico también encuentra su utilidad ya que suscita el intercambio de opiniones. Esta práctica adquiere su máxima expresión entre usuarios con enfermedades crónicas puesto que permite a un paciente informar a otro sobre las estrategias que utiliza en determinadas situaciones mediatizadas por la dolencia.

En cualquier caso, es labor del receptor analizar la información obtenida con relación a las fuentes a través de la que le llega con el propósito de atribuirle el valor oportuno. Sin embargo para que éste pueda ponderarla de manera adecuada, las instituciones y los profesionales deberían poner a disposición del paciente las herramientas oportunas así como brindar los criterios pertinentes.

Las listas de distribución

Una lista de distribución es una dirección electrónica a la que puede suscribirse cualquiera que disponga de correo electrónico. Generalmente son temáticas, por lo que logra agrupar a personas de lugares remotos que mantienen intereses comunes.

El mecanismo que emplea se basa en que el mensaje enviado por uno de los suscriptores es, a su vez, distribuido a todo el grupo a través del correo electrónico.

Como cualidad presenta el que la persona suscrita recibe información actualizada sobre determinados aspectos de interés aunque no la haya solicitado y sobre la que quizás no había reparado.

Si la lista es muy activa el inconveniente con el que el receptor puede encontrarse es que su buzón de correo electrónico puede verse colapsado por mensajes no solicitados o de escaso interés para él.

Algunas paliar este defecto estableciendo categorías de suscripción. La más común es la que gestiona paralelamente dos grupos, uno de profesionales y otro de pacientes.

Otro riesgo que se corre con relación a la salud es interpretar las opiniones vertidas como consejos colegiados por lo que conviene que el emisor se identifique claramente con nombre, profesión y lugar donde desempeña su trabajo.

El IRC

Es una herramienta de comunicación interpersonal que facilita el intercambio de textos de manera instantánea entre dos o más ordenadores conectados. Permite mantener gran número de conversaciones cada una de ellas con un número indefinido de usuarios situados en cualquier parte del mundo.

A pesar de que su aparición es relativamente reciente (en el año 1988) su uso es muy extendido. Ello se debe a lo fácil que resulta acceder a un canal o incluso crear uno nuevo. Cualquier usuario puede inaugurar uno si se conecta a un host que disponga de sistema IRC.

En la actualidad es difícil encontrar una enfermedad crónica para la que no haya uno o más canales de chat.

Este instrumento de comunicación permite sobre todo la interacción entre distintos usuarios que padecen la misma enfermedad por lo que, las relaciones que se establecen son horizontales y los contenidos que presenta están basados más en experiencias personales que en consejos profesionales. Constituye un error buscar información experta mediante este vehículo ya que, a pesar de estar moderado, no dispone de los suficientes elementos de control sobre lo expuesto y quien lo expone.

Sin embargo, algunos portales de salud y sitios web también lo utilizan para poner en contacto a los usuarios con un experto estableciendo un horario en el que el chat es atendido por profesionales de la salud. Por ejemplo la Liga Europea de Diabetes (<http://www.eurodile.org>).

Otros plantean una fecha concreta para abordar determinado tema online aprovechando la cualidad de comunicación en tiempo real entre un gran número de personas. Saludalia organiza con frecuencia este tipo de actividad (<http://www.saludalia.com>).

En general se puede afirmar que la calidad de un canal depende tanto de los usuarios que lo visitan como de la capacidad de moderar que poseen sus responsables.

Los grupos de noticias (news)

Es un sistema similar al de las listas de distribución con la diferencia de que los mensajes no son depositados en el buzón de correo electrónico, sino en un tablón público al que el usuario accede cuando lo desea.

Aparentemente está cayendo en desuso debido a que la mayoría no dispone de moderador por lo que frecuentemente se encuentran saturados por publicidad no solicitada.

Los foros de discusión

El foro, por su estructura en forma de árbol, es una herramienta adecuada para fomentar debates, ya que permite recoger de manera jerarquizada las opiniones vertidas sobre varios temas a la vez. Además, al estar convenientemente moderados evitan, a diferencia de las news, verse saturados por propaganda o por información inadecuada o de escaso rigor.

Otro aspecto a destacar es que los comentarios quedan recogidos durante cierto tiempo lo que esquivaba el inconveniente del chat de ser instantáneo.

La videoconferencia

La videoconferencia interactiva es un sistema de comunicación bidireccional que permite conversar e intercambiar datos, audio y vídeo entre dos o más puntos conectados entre sí a través de la línea telefónica.

Si bien encierran un gran potencial, hoy por hoy son escasamente utilizadas por el colectivo de pacientes.

En todo caso se debería dotar de los mismos cuando al enfermo debido a graves impedimentos de movilidad o la accidentalidad geográfica le fuera imposible acudir a la consulta del médico.

CONCLUSIONES

1)Un adecuado uso de la red puede ayudar al usuario:

- Acercándole al profesional y al sistema sanitario.
- Informándole.
- Formándole y potenciando en él hábitos de vida saludables.
- Ayudándole a contactar con otros usuarios y aprender de sus experiencias.

2)Orientaciones para la elección de la web a visitar por parte del paciente:

Sobre el continente:

- Que dispongan de un sello de acreditación.
- Preferiblemente las web institucionales, de asociaciones de pacientes y de profesionales.
- Convenientemente estructurada.
- Que contenga apartados diferenciados dirigidos a distintos colectivos de usuarios.
- Que facilite el intercambio de información vertical (profesional – paciente) y horizontal (tanto entre profesionales como entre pacientes).

Sobre el contenido:

- Preferiblemente en la lengua materna.
- Culturalmente cercano y utilizando un lenguaje sencillo.
- Convenientemente actualizado.
- Que el autor quede perfectamente identificado.
- Que además de informar, forme al paciente.
- Que contemple lo oportuno o no de que un usuario reciba dicha información.

3)Como colofón se debe advertir que, en modo alguno puede sustituir al contacto con el equipo médico de referencia, y que jamás se debe realizar un cambio en el tratamiento motivado por la información recogida por este medio sin antes haberlo consultado con dicho equipo.

REFERENCIAS

1. Asociación de Usuarios de Internet. Estudio General de Medios - Datos Generales de usuarios de Internet en España (abril 2002). <http://www.aui.es/estadi/egm/iegm.htm> (revisado 23/5/2002).
2. Asociación de Usuarios de Internet. Estadísticas sobre Internet en España de NetValue (abril 2002). <http://www.aui.es/estadi/netvalue/inet.htm> (revisado 23/5/2002).
3. Galo I. Medicina en Internet: riesgo y oportunidad (junio 2001). <http://odontored.cl/armednet.htm> (revisado 2/4/2002).
4. Meric F., Berstam E. V., Mirza N. Q., Hunt K. K., Ames F. C., Ross M. I., et al. Breast cancer on the world wide web: cross sectional survey of quality of information and popularity of websites. *BMJ* 2002; 324: 577-81.
5. Mayer M. A. Acreditar E-Salud en Europa: Web Médica Acreditada. V Congreso Nacional de Informática de la Salud. Madrid, 2002.
6. Plan Nacional sobre Drogas. Drogas: Guía Para Padres y Madres. <http://www.mic.es/pnd/publica/html/delga.htm> (revisado 28/3/2002).
7. Cornella A. El diseño de la información (2001). <http://www.infoemprendedores.com/> (revisado el 2/05/2002).

