

Salud online: el paciente empoderado

 blog.saluspot.com/salud-online-paciente-empoderado/

Apasionada del marketing digital y Digital Manager en un laboratorio farmacéutico. Llevo varios años apostando y trabajando en la transformación digital en la industria farmacéutica. También tengo un blog de marketing digital en farma para poder compartir mi experiencia con una visión práctica del uso del digital en salud.

La **salud online** o el acceso a demasiada información o intoxicación de información ha cambiado la relación médico-paciente.

Acceder a toda la información puede ser positivo, si la fuente es fiable, porque ayuda en la comprensión de la patología o las indicaciones médicas por parte del paciente, que va a favor de la reducción de los tiempos de consulta.

De la misma forma puede ser negativo si la información no es correcta, porque complica la relación médico-paciente, pues el profesional sanitario no solo ha de dedicar más tiempo en explicaciones relacionadas con la patología, también ha de explicar la razón de por qué la información de la que dispone el paciente es incorrecta.



¿Tiene realmente un efecto la salud online en la relación médico-paciente?

Según el estudio ONTSI sobre [e-Salud](#) el 74% de los internautas usa la red como fuente de información de salud, por lo que podemos afirmar que realmente sí tiene un efecto.

Para entender la magnitud del mismo, en este estudio afirman que el 32% busca información en la red antes de ir al médico y el 46% lo hace después, para confirmar o ampliar las indicaciones recibidas.

Estos datos deberían hacernos reflexionar sobre la forma en la que poder aprovechar lo que nos aportan las nuevas tecnologías y, sobre todo, internet aplicado a la salud, pues solo un 5% de los pacientes tiene comunicación a través de canales digitales con su profesional sanitario, a pesar de que a más del 37% le gustaría poder

comunicarse con este a través del e-mail y a más del 27% a través de las redes sociales.

Aún es mínimo el porcentaje de profesionales sanitarios que recomienda webs o aplicaciones móviles a sus pacientes (alrededor del 7%).

¿Cómo puede aprovechar el profesional sanitario la salud online?

Hay aún mucho camino por recorrer y el profesional sanitario ha de tener un papel relevante e intentar liderar este proceso viendo el empoderamiento del paciente como una oportunidad.

Aumentar la conectividad con el paciente, aprovechando lo que aporta la salud online:

- **Rentabiliza las consultas** en tiempos.
- Permite realizar **consultas online**. Por ejemplo, en el caso de entrega de resultados de pruebas que podrían comentarse por videoconferencia.
- **Fideliza al paciente**. Hablará positivamente del profesional sanitario a su círculo más cercano.
- **Facilita el diagnóstico y el seguimiento**. Da la posibilidad al paciente de seguir sus síntomas con una aplicación donde pueda anotar información útil, dará acceso al médico a mayor información para poder tomar mejores decisiones.

¿Qué herramientas necesita el profesional sanitario para participar de forma activa en la transformación digital de la salud?

- **Webs de confianza** con información realmente de calidad que pueda recomendar al paciente . El gran reto es que se establezcan recomendaciones internacionales o sellos que certifiquen estas webs. En Europa contamos con:
 - HON (Health on the Net) Code hon.ch
 - Web médica acreditada <http://wma.comb.es> (en España)
- **Aplicaciones móviles certificadas** que representan otro gran reto, pues, en la misma línea que las webs, no hay criterios internacionales ni sellos reconocidos mundialmente, aunque empiezan a existir organismos dedicado a ello:
 - La conserjería de Salud de la Junta de Andalucía ha creado un distintivo para certificar las apps de salud: Calidad App Salud <http://www.calidadappsalud.com/>
- Disponibilidad de **plataformas para videoconferencias** para poder gestionar consultas online
- Acceso a **redes sociales** como otro canal para atender al paciente o proporcionar información útil y de calidad

En conclusión, hay que aprovechar los aspectos positivos que nos aporta internet en relación a la salud para participar de forma activa en este proceso de continua evolución y guiar este cambio hacia una constante mejora de la relación médico-paciente.

Alicia Moder

Apasionada del marketing digital y Digital Manager en un laboratorio farmacéutico. Llevo varios años apostando y trabajando en la transformación digital en la industria farmacéutica. También tengo un [blog de marketing digital](#) en farma para poder compartir mi experiencia con una visión práctica del uso del digital en salud.

