

Nuevo estudio del ONTSI

La ciudadanía incorpora las TIC a sus fuentes de información sobre salud

- Se está produciendo un empoderamiento de los pacientes. El 21% tiene más formación sobre su estado de salud y participa activamente en la búsqueda de información y en la toma de decisiones sobre la misma.
- Más del 60% de la población española utiliza Internet para consultar información sobre salud y 1 de cada 5 lo hace a través de las redes sociales.
- Casi el 90% de los españoles conoce el servicio de receta electrónica y el 45% emplea la cita previa telemática.
- Un 27% de la población ya utiliza algún dispositivo o aplicación que le permite seguir algunas variables relacionadas con su estado de salud.

Madrid, 28 de abril de 2016. La incorporación de Internet como fuente de información y de comunicación en la Sanidad, está cambiando el modo en que los ciudadanos se acercan y gestionan su salud, según muestra el "Estudio sobre opiniones y expectativas de los ciudadanos sobre el uso y aplicación de la tecnología de la información en el ámbito sanitario", realizado por el Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (ONTSI), del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, que gestiona la entidad pública Red.es.

Uno de los cambios apreciables es el nacimiento de la figura del **paciente empoderado** –que englobaría al 21,5% de la ciudadanía- y que se caracteriza por conocer en profundidad su estado de salud y participar activamente en la búsqueda de información y la toma de decisiones sobre la misma.

Las tecnologías e Internet han cambiado la relación médico-paciente. Un tercio de los pacientes busca información sobre salud antes de ir a la consulta y un 45,8% lo hace también después para confirmar el diagnóstico y tratamiento. El 26% comparte esa información con su médico y para el 20,2% esto hace que mejore su relación con él. Es más, la mayoría de la población considera que los nuevos canales de comunicación son un factor a tener en cuenta en el futuro en la relación entre el médico y el paciente y, aunque en la actualidad solo el 5% los utiliza para comunicarse con su médico, el 37,3% declara que le gustaría poder comunicarse a través del correo electrónico y el 27,6% utilizando redes sociales.

La nutrición y los estilos de vida saludable centran las consultas de salud en Internet

Aunque el 88,7% de la población sigue acudiendo a los profesionales sanitarios como primera opción y la más fiable (grado de confianza del 92%) para obtener información sobre salud, el 60,5% utiliza Internet, si bien en este caso su confianza en la Red desciende hasta el 38%. En relación a la población internauta, recurre a esta vía principalmente la población más joven (80,2%), con estudios universitarios (82,9%) y con hijos menores a su cargo (76,8%). En los últimos cuatro años el incremento del uso de Internet como fuente para informarse sobre temas de salud ha sido cercano a los 25 p.p (2011 48,3%).

El acceso a la información se hace utilizando mayoritariamente los buscadores tradicionales (85%). Las principales búsquedas realizadas tienen que ver con consultas sobre nutrición, alimentación y estilos de vida saludables (54,2%); enfermedades diagnosticadas (52,1%); síntomas (50,9%) y la búsqueda de remedios (47%), entre otras.

Casi la mitad de la población se ha informado en Internet en la última semana o el último mes, aunque, en general, se afirma que las consultas se realizan de forma coyuntural y están relacionadas con problemas concretos. Mientras que más de la mitad (51,8%) considera que entiende de manera más o menos adecuada la información que encuentra, el 34,8% asegura que no la entiende siempre y un 14,1% afirma que no la entiende nunca.

En lo que se refiere a la compra de productos de farmacia o parafarmacia a través de Internet, solo un 6,2% de la población reconoce haber realizado alguna compra *online*, siendo los productos de cosmética los más demandados (42,4%) y el precio (59,1%) la principal razón por la que opta por esta vía.

1 de cada 5 españoles utiliza las Redes Sociales para informarse de temas de Salud

Sobre el uso de las redes sociales para temas de salud, el estudio del ONTSI revela que los ciudadanos las utilizan de una forma mucho más moderada que si hablamos de Internet en general. El 59,3% de los españoles utiliza las redes sociales, pero sólo 1 de cada 5 (22,3%) acude a ellas para obtener información, solicitar atención o documentarse sobre cuestiones sanitarias. Este porcentaje se incrementa hasta el 27,6% cuando hablamos de población internauta.

Los índices de confianza aún se reducen más, ya que sólo el 14,7% de los ciudadanos confía mucho o bastante en la información que encuentran a través de estos canales, frente al 65,1% cuya confianza es poca o nula.

En cuanto a los usos concretos de las redes sociales, el 31,4% busca información general sobre salud, un 26,5% busca conocimientos sobre cuidado personal y estado de salud, el 21,4% difunde información sobre salud y el 14,2% realiza búsquedas de contactos sobre profesionales, clínicas, etcétera.

Destaca el uso positivo que hacen de las redes sociales los pacientes crónicos, que se apoyan en ellas para intercambiar información y experiencias sobre su enfermedad y favorecer un contacto más cercano con quienes están en su misma situación médica.

De manera novedosa, el estudio realiza un análisis piloto del uso real de las redes sociales por parte de los ciudadanos, investigando con técnicas de *BigData* cómo es la participación de los ciudadanos en Twitter, Facebook, blogs y microblogs relacionados con temas de salud, y en qué términos y áreas médicas se centran sus comentarios.

El 27% de la población utiliza dispositivos TIC para controlar su salud

El informe del ONTSI recoge también la percepción que tienen los ciudadanos del uso de las TIC para el cuidado de la salud. El 84% de la población conoce la existencia de dispositivos y aparatos que puede utilizar en su casa para controlar su salud, aunque solo un 27% los utiliza y son los pacientes crónicos quienes más recurren a ellos (39,2%). En cuanto a las aplicaciones para móviles, su uso es residual y desciende hasta el 4,3% de la población. El 63,3% de los usuarios ha decidido utilizar estos dispositivos por voluntad propia, mientras que un 24,7% lo ha hecho por prescripción de un facultativo.

Casi 4 de cada 10 individuos comparte la información sanitaria que registran en sus dispositivos y aplicaciones con su médico (37,9%), aunque solo el 4% envía directamente los datos al profesional de la salud y el 16,3% lleva el dispositivo al centro de salud para que se consulten en el mismo. Entre los principales motivos por los que se limita el uso de aplicaciones se incluyen la dificultad para identificar cuáles son las adecuadas para el paciente, si tienen validez médica y si garantizan la privacidad y la protección de datos de los usuarios.

A pesar del uso poco extendido de los dispositivos, el 51,9% de usuarios asegura que le ha evitado visitas innecesarias al hospital o centro de salud y el 55,2 % reconoce que estas tecnologías le han ayudado a prevenir o mejorar problemas de salud.

Receta electrónica y solicitud de cita previa telemática, los dos servicios más conocidos

Otro tipo de TIC sobre las que se analiza la percepción que tiene la población en el informe del ONTSI, son las destinadas a la gestión de los pacientes, entre las que se incluyen la receta electrónica, la petición de cita previa por Internet, la solicitud de la tarjeta sanitaria, la imagen digital, la Historia Clínica Electrónica y la Historia Clínica Digital, entre otras.

La receta electrónica se postula como el servicio más conocido entre los ciudadanos (88,7%), de manera que 9 de cada 10 encuestados conoce o ha oído hablar de él, seguido de la petición de cita previa a través de Internet o por el móvil (82,10%) y

la solicitud de la tarjeta sanitaria (75,3%). Por lo que respecta a la Historia Clínica Electrónica, se posiciona en el cuarto lugar, pudiéndose afirmar que el 51,2% de los encuestados tiene nociones sobre lo que es, o al menos el 15,5% ha oído hablar de ello.

Los encuestados conceden una utilidad muy notable a estas herramientas tecnológicas, siendo la más valorada la receta electrónica (el 83,3% la considera de mucha o bastante utilidad), la Historia Clínica Electrónica (77,1%) y la solicitud de la tarjeta sanitaria (76,5%).

En cuanto a la realización de trámites sanitarios por Internet, el 44,4% de los usuarios ha utilizado el servicio de cita previa telemática, y 6 de cada 10 considera que puede conseguirla más rápidamente por este medio que cuando lo hace acudiendo directamente al centro de salud o por teléfono.

Por otra parte, el 84,8% de los ciudadanos está familiarizado con el término teleasistencia. De ellos, el 66,1% afirma conocer en qué consiste este servicio frente al 18,8% que ha oído hablar de él. Además, el 85,2% de los ciudadanos concede mucha o bastante utilidad a los servicios que proporciona y valora la tranquilidad (87,4%) que supone que el paciente teleasistido esté permanentemente localizado.

Más información:

Carmen Melgar/ Xescu Prats / Blanca Gutiérrez

prensa@red.es

91 212 76 20

Consulta el informe completo:

<http://www.ontsi.red.es/ontsi/es/estudios-informes/los-ciudadanos-ante-la-e-sanidad-opiniones-y-expectativas-de-los-ciudadanos-sobre->

