

## Información de medicamentos a la población desde el Servicio de Farmacia a través de Internet

B. BEORLEGUI MARTINCORENA, A. ORTEGA ESLAVA, I. AQUERRETA GONZÁLEZ,  
A. ALDAZ PASTOR, C. LACASA ARREGUI, A. IDOATE GARCÍA,  
A. CONCHILLO ARMENDÁRIZ, J. GIRÁLDEZ DEIRÓ, I. MORALES DE ÁLAVA,  
J. R. YUSTE ARA, N. GARCÍA GONZÁLEZ

*Servicio de Farmacia. Clínica Universitaria. Universidad de Navarra. Pamplona*

### Resumen

**Objetivos:** Describir y analizar la labor del Servicio de Farmacia en el portal sanitario [www.viatusalud.com](http://www.viatusalud.com)

**Métodos:** El Servicio de Farmacia trabaja en la creación y actualización de un vademécum de medicamentos y en la respuesta a las consultas que los usuarios demandan del farmacéutico a través del portal.

**Resultados:** A fecha de 31 de diciembre de 2002, se ofrecen más de 750 fichas diferentes de medicamentos y se han respondido 3.030 consultas.

**Conclusiones:** Con este servicio de información sobre medicamentos y de respuesta a consultas *on-line*, el Servicio de Farmacia contribuye a satisfacer la demanda de información sanitaria originada por la sociedad y por pacientes que han sido atendidos en la Clínica Universitaria anteriormente. Además, permite identificar puntos de mejora en la información que se puede ofrecer a los pacientes desde el Servicio de Farmacia y supone una fuente terciaria de información a profesionales de la salud.

**Palabras clave:** Información. Medicamentos. Consultas. Internet.

### Summary

**Objectives:** To describe and discuss the work of a Pharmacy Department for the health-care portal [www.viatusalud.com](http://www.viatusalud.com).

**Methods:** Using a web portal, a Pharmacy Department develops and updates a vademecum on drugs, and answers enquiries by end-users.

**Results:** On December 31, 2002 more than 750 records on drugs were available, and 3030 enquiries had been answered.

**Conclusions:** With this drug information and online enquiry service, our Pharmacy Department helps meet the demand of

health-care information posed by the community and by patients previously seen at Clínica Universitaria. In addition, it allows areas of improvement to be detected in the information to be offered to patients from a Pharmacy Department, and represents a tertiary source of information for health-care professionals.

**Key words:** Information. Drugs. Enquiries. Internet.

## INTRODUCCIÓN

En los últimos años, el avance en las tecnologías ha conseguido que Internet esté al alcance de una gran parte de la población. En España, según el último Estudio General de Medios realizado entre abril y mayo de 2002, existe casi un 23% de usuarios de Internet (1). En nuestro país, de manera similar al resto de países de Europa, alrededor de un tercio de los usuarios de internet busca información sanitaria en la red (2).

Con el fin de satisfacer la gran demanda de información de tipo sanitaria existente, el Servicio de Farmacia de la Clínica Universitaria de la Universidad de Navarra, inició su participación, en junio de 2000, en un portal de salud en Internet. Dicho portal se encuentra actualmente alojado en la web [www.viatusalud.com](http://www.viatusalud.com)

En el portal sanitario [www.viatusalud.com](http://www.viatusalud.com) colaboran especialistas en Medicina Interna, Medicina Comunitaria, Bioética y especialistas en Farmacia Hospitalaria de la Clínica Universitaria de la Universidad de Navarra.

En concreto, se trabaja en la creación y mantenimiento de las secciones de "Enfermedades", "Medicamentos" y de un "Diccionario médico" que facilita la comprensión de los términos médicos existentes en sus páginas. Además, presenta en portada diferentes temas sanitarios de actualidad renovados semanalmente, noticias de ámbito sanitario, diferentes apartados con información de salud

*Recibido:* 03-02-2003

*Aceptado:* 03-07-2003

*Correspondencia:* Blanca Beorlegui Martincorena. Servicio de Farmacia. Clínica Universitaria. Avda. Pío XII, s/n. 31008 Pamplona. Telf.: 948 25 54 00 - Fax: 948 17 52 78. e-mail: [bbeorlegui@unav.es](mailto:bbeorlegui@unav.es)

Este trabajo ha sido presentado como comunicación oral en el XLVI Congreso de la Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria celebrado en Valencia en Octubre de 2001.

en circunstancias especiales (mayores, infancia, embarazo, etc.) y atiende todas aquellas consultas que el usuario demanda del médico, del farmacéutico y del especialista en bioética. En la figura 1 se muestra la portada principal con las diferentes secciones mencionadas.

Con todo ello, el portal sanitario pretende informar y



Fig. 1.- Página principal del portal sanitario [www.viatusalud.com](http://www.viatusalud.com)

educar a la población en general sobre diferentes aspectos relacionados con las enfermedades, medicamentos y hábitos de vida saludables para contribuir a mejorar su calidad de vida.

En cuanto al Servicio de Farmacia, este realiza una labor de información sobre medicamentos destinada especialmente al uso adecuado de los mismos, además de fomentar medidas generales y hábitos de vida saludables.

Para ello trabaja en diversos apartados del portal sanitario, como son la creación y actualización continua de un vademécum de medicamentos disponible en la sección de medicamentos y la respuesta a todas aquellas consultas que los usuarios demandan del farmacéutico a través del portal.

Otros portales sanitarios existentes, ofrecen también información sanitaria, tanto clínica como relacionada con tratamientos farmacológicos. Prácticamente en la totalidad de los mismos resulta difícil la comprensión de la información ofrecida. Además, una cuarta parte de dichas webs en inglés y la mitad de las disponibles en lengua española, no son fiables (3-5).

El objetivo de este trabajo es describir y analizar la labor realizada por el Servicio de Farmacia en el portal sanitario [www.viatusalud.com](http://www.viatusalud.com) durante su periodo de actividad.

## MÉTODOS Y RESULTADOS

### Vademécum

El Servicio de Farmacia ha realizado un vademécum de medicamentos redactado en lenguaje asequible y fácilmente comprensible por la sociedad, que contiene diversas fichas de información de medicamentos.

Cada una de estas fichas ofrece información general sobre cómo actúa el fármaco en el organismo y para qué se utiliza. Además, ofrece información muy útil para la correcta administración de los medicamentos, diferentes precauciones a tener en cuenta durante la terapia, cómo actuar ante el olvido de una dosis, modificación de hábitos de vida en relación al medicamento (ingesta de alcohol, conducción, trabajo, exposición solar, etc.), principales efectos adversos esperados y medidas a adoptar si se manifiestan, algunos medicamentos de uso común con los que puede interactuar, información sobre la necesidad de receta para su adquisición en oficinas de farmacia y conservación del mismo, entre otros aspectos.

Si alguno de los términos utilizados en la explicación de los diferentes apartados no fuera comprensible, el usuario puede consultarlo en la sección "Diccionario médico" existente en el portal, al cual se puede acceder desde la página principal y desde cualquiera de las páginas del mismo, si se utiliza la opción de "Búsqueda rápida", disponible en cualquiera de las páginas del portal.

Las fichas de información de medicamentos se encuentran estructuradas de la siguiente manera:

- Nombre del fármaco.
- Grupo terapéutico al que pertenece.
- ¿Qué es?
- ¿Para qué se utiliza?
- ¿Cómo se utiliza?
- ¿Qué precauciones deben tenerse?
- ¿Cuándo no debe utilizarse?
- ¿Puede afectar a otros medicamentos?
- ¿Qué problemas pueden producirse con su empleo?
- ¿Puede utilizarse durante el embarazo o la lactancia?
- ¿Necesita receta médica?
- ¿Cómo se conserva?
- Nombres comerciales en España de algunos medicamentos que lo contienen.

En julio de 2000, mes en el que dicho portal sanitario vio la luz en la red, los usuarios podían acceder a la información de 315 fichas, correspondientes a otros tantos principios activos.

Desde entonces, el Servicio de Farmacia ha continuado creando nuevas fichas de información al paciente, las cuales se han ido publicando progresivamente. A fecha de 31 de diciembre de 2002 se encuentran disponibles en el portal más de 750 fichas diferentes de información de medicamentos monocomponentes.

El usuario puede acceder a cada una de las fichas desde la sección de "Medicamentos" o mediante la opción de "Búsqueda rápida". Además, puede acceder a cada una de ellas escribiendo el nombre del principio activo o de cualquiera de los nombres comerciales disponibles en España.

En la sección de medicamentos además, existe la posibilidad de realizar una búsqueda de los medicamentos por grupos terapéuticos. También se puede acceder a las fichas de información de medicamentos desde los enlaces

creados entre los diferentes fármacos y las principales enfermedades para las que pueden ser útiles.

En el portal sanitario [www.viatusalud.com](http://www.viatusalud.com), se ofrece información debidamente contrastada con bases de datos biomédicas, de aquellos medicamentos más utilizados por la sociedad, principalmente a nivel ambulatorio. También dispone de medicamentos de uso hospitalario, por lo que abarca prácticamente la totalidad de grupos terapéuticos existentes.

Para que el servicio de información de medicamentos se mantenga actualizado y no caiga en la obsolescencia, continuamente se actualizan las fichas de información de medicamentos, atendiendo a cualquier cambio surgido, como pueden ser la aparición de altas o bajas de nombres comerciales, nuevas indicaciones o precauciones, entre otros.

En esta línea de actualidad, desde el mes de marzo de 2001 se están revisando las fichas publicadas, por orden de publicación en el portal, para actualizar los contenidos y unificar su diseño. No obstante, la notificación de alertas sanitarias o modificaciones en la forma de actuación con medicamentos con trascendencia para la sociedad son motivo de revisión de aquellas fichas a las que afecte, aunque hayan sido actualizados recientemente.

En septiembre de 2002, se inició la inclusión en la sección de "Medicamentos" de fichas de información de especialidades farmacéuticas multicomponentes. Con ello, se trata de ofrecer información de medicamentos comúnmente utilizados por la población que combinan en su composición dos o más principios activos, pertenecientes tanto a especialidades publicitarias que no requieren receta médica pero sí consejo farmacéutico (antigripales, combinaciones de vitaminas y minerales, etc.), como a medicamentos con receta (combinaciones de antihipertensivos, antieméticos combinados con estimulantes de la motilidad intestinal, relajantes musculares con analgésicos, etc.).

Al final de cada ficha, tanto de especialidades farmacéuticas formadas por uno como por varios principios activos, el usuario puede ampliar la información sobre el medicamento mediante un enlace con la sección de consultas al farmacéutico. De esta manera, puede satisfacer cualquier duda que se le plantee al leer la ficha o plantear otras cuestiones del medicamento a las que no se haya hecho referencia.

## Enlaces

Durante el mes de marzo de 2001, el Servicio de Farmacia determinó los enlaces que sería conveniente establecer entre los medicamentos y las enfermedades que en él se presentan. Poco después se puso en marcha este servicio, el cual permite al usuario acceder desde las enfermedades publicadas en el portal a los medicamentos utilizados en el tratamiento de las mismas y vicever-

sa. Esto permite al usuario una mayor comodidad en el manejo de la información del portal, evitando volver a páginas anteriores y ganando agilidad en las búsquedas realizadas.

## Consultas

Para poder resolver cualquier duda o aspecto relacionado con los fármacos presentados en el portal o sobre otros medicamentos, así como consejos, hábitos higiénico-dietéticos, etc., el usuario puede consultar directamente al farmacéutico, obteniendo de manera gratuita, una respuesta debidamente contrastada. Para ello existe un icono en la portada del portal y otros enlaces con el mismo al final de cada ficha de información de medicamentos.

Todas las consultas recibidas son contestadas, en menos de 24 horas (salvo fines de semana y festivos).

Para poder atender con mayor eficacia y exactitud las consultas recibidas, el usuario puede, si lo desea, rellenar un formulario con una serie de preguntas y datos que resultan de gran interés, como:

Datos de la persona sobre la cual hace referencia la pregunta:

- Nombre.
- Sexo.
- Edad.
- Peso.
- Altura.
- País de procedencia.
- Dirección de correo electrónica.

Tras el planteamiento de su consulta, el usuario puede ofrecernos otros datos referentes a la misma como son los siguientes:

—¿Le ha sido indicado por un especialista un tratamiento relacionado con la consulta?

—En caso afirmativo, indique el diagnóstico recibido, tipo de tratamiento (medicamento, posología, duración, fecha de inicio).

—¿Presenta alergia a algún medicamento?

—¿Sufre alguna dolencia crónica?

—Indique otros medicamentos que tome o tratamientos que reciba.

Los datos anteriores facilitados por el usuario quedan registrados junto con otros datos relevantes que nos pueden ser de gran utilidad:

- Respuesta enviada.
- Palabras clave relacionadas con la consulta.
- Nombre del especialista que ha respondido.
- Tiempo transcurrido desde la recepción de la consulta y el envío de la respuesta y el periodo al que afecta (laborable, festivo, fin de semana, etc.).
- Bibliografía consultada.
- Tipo de consulta (medicamentos, patologías, otros).
- Tipo de consulta por órganos y sistemas.
- Información sobre el medicamento.
- Información sobre la patología.

Con los datos registrados podemos realizar diferentes perfiles estadísticos de las consultas que hemos recibido, en cuanto a la procedencia y evolución de las mismas, tipo de usuarios que demandan nuestro servicio, tipo de información demandada, grupos de medicamentos más solicitados, etc. También nos permite acceder rápidamente a consultas formuladas por un mismo usuario con anterioridad, a consultas relacionadas con otras y a la bibliografía utilizada en la resolución de cada una de ellas.

Además, el análisis de dichos datos nos ha permitido identificar diferentes puntos de mejora en la información que podemos ofrecer a los pacientes desde el Servicio de Farmacia (6).

El usuario puede leer la respuesta a sus consultas en la sección de "Mi dossier" disponible en la portada de la web [www.viatusalud.com](http://www.viatusalud.com), para lo cual deberá introducir un código de usuario y una contraseña personal, para mantener la confidencialidad de la información.

Además, los datos del paciente se mantienen en estricta privacidad, siendo únicamente accesibles por parte de la Clínica Universitaria.

### Número de consultas

Desde julio de 2000, mes en el que se puso en marcha el Servicio de Consultas al farmacéutico y hasta el 31 de diciembre de 2002, se han registrado 3.030 consultas.

Durante los primeros meses, el número de consultas fue bajo, debido principalmente a la falta de publicidad existente sobre el mismo. A partir del mes de octubre de 2000, se inició una mayor difusión del portal, lo que repercutió positivamente en el número de consultas y visitas al portal. Posteriormente, la demanda de este servicio se ha mantenido, con oscilaciones dependiendo de los periodos vacacionales.

El 12% de los usuarios que han utilizado el Servicio de Consultas al farmacéutico han vuelto a consultar al menos una vez más. Algunos de ellos, han realizado hasta un máximo de 14 consultas diferentes en el tiempo, lo que puede demostrar la satisfacción del servicio prestado.

### Tipo de consultas

En cuanto al tipo de consultas registradas dirigidas al farmacéutico, el 63,4% de las mismas hace referencia a medicamentos. El 23,7% hace referencia a patologías menores que pueden requerir del farmacéutico un consejo terapéutico, dietético, de hábitos de vida o información general, variando el tipo de enfermedad más consultada con la época del año y otras circunstancias ambientales. El 12,9% restante hace referencia a productos de parafarmacia, productos sanitarios, fitoterapia, homeopatía y productos no catalogados como medicamentos y que se ofrecen al público en distintos medios de comunicación (radio, prensa, Internet, etc.) con supuestas propiedades

terapéuticas, sobre las cuales el usuario requiere una opinión contrastada.

En cuanto al tipo de enfermedades sobre las cuales se demanda mayor información referente a terapias existentes y consejos o hábitos saludables, se encuentran principalmente enfermedades como la hipertensión, la migraña, las alteraciones de la menstruación, la dispepsia, los problemas de la piel, el acné o la alopecia.

De las consultas referentes a *patologías* leves, en la mitad de ellas, en el 50,5% de las mismas, el usuario consulta sobre las diferentes estrategias terapéuticas existentes, especialmente las más novedosas. El 34,1% de las consultas hace referencia a información general de la patología y el 15,4% a consejos y tratamientos o medidas no farmacológicas que puedan repercutir en una mejor calidad de vida.

La distribución en cuanto al tipo de consultas referentes a *medicamentos* se muestra en la tabla I.

**Tabla I.** Consultas referentes a medicamentos

Información demandada	Porcentaje (%)
Información general	27,4
Efectos adversos	19,8
Indicaciones	11,5
Interacciones	8,5
Eficacia	7,3
Disponibilidad en diferentes países	5,0
Sustituciones	3,7
Uso en circunstancias especiales	3,5
Otros	< 3% respectivamente

El tipo de medicamentos acerca de los cuales se demanda información es muy variado. Los usuarios solicitan información acerca de medicamentos que tienen en su casa y no conocen su indicación por no conservar su prospecto, sobre los medicamentos que están tomando y acerca de nuevos medicamentos que aparecen en el mercado. La información que reciben de diversos medios de comunicación es cada vez mayor y generalmente sienten la necesidad de disponer de información objetiva y avalada por personal de confianza.

En la tabla II se recogen los tipos de consultas, tanto de medicamentos como de patologías, clasificados por órganos y sistemas.

### Tipo de usuarios

En cuanto al tipo de usuarios que acceden al Servicio de Consultas al farmacéutico, la incidencia en cuanto a sexo ha sido muy similar: el 58,7% de las consultas han sido originadas por mujeres y el 41,3% por hombres.

En relación con la edad de los usuarios, la mayor incidencia de consultas se sitúa en personas de 26 a 35

**Tabla II.** Tipo de consultas por órganos y sistemas

Órganos y sistemas	Porcentaje (%)
Sistema nervioso	19,3
Genitourinario	13,8
Piel	9,7
Digestivo	7,8
Infecciosos	7,2
Cardiovascular	6,2
Aparato locomotor	6,1
Metabolismo	5,6
Aparato respiratorio	4,8
Obesidad	4,8
Terapia hormonal	4,3
Otros	< 3% respectivamente

años, un 37,5% del total. En la tabla III se muestra la distribución de las consultas por grupos de edad de los usuarios.

**Tabla III.** Distribución de las consultas por grupos de edad de los usuarios

Edad de los usuarios	Porcentaje (%)
< 18 años	7,1
19 a 25 años	17,4
26 a 35 años	37,5
36 a 45 años	19,1
46 a 55 años	11,0
56 a 65 años	5,5
> 65 años	2,4

### Origen de las consultas

En referencia al origen de las consultas recibidas, la mayor parte de las mismas (el 64,17%) son de procedencia española. Sin embargo, destaca la elevada incidencia de consultas originadas en 14 países de Sudamérica, principalmente en México, hasta el punto de obtener un 34,3% de las consultas desde el continente americano. Se han recibido también consultas de otros países de Europa como Irlanda, Italia, Alemania, Francia, Reino Unido, Islandia, Andorra, Bélgica, Rumania y Rusia y de países más remotos como Tailandia, Egipto o Pakistán.

### Información ofrecida en las respuestas

Ante cualquier consulta, inicialmente se ofrece una explicación breve y sencilla de la enfermedad o dolencia que refiere el usuario y posteriormente nos centramos en aquel aspecto o situación concreta sobre la cual se demanda la información.

Si la consulta hace referencia a un medicamento, explicamos siempre qué es, cómo actúa y para qué sirve y posteriormente nos centramos en el aspecto concreto por el cual el usuario demanda nuestra ayuda.

Además, ofrecemos cualquier información que puede ser importante dentro de la situación personal del paciente, en función de sus antecedentes, dolencias crónicas, alergias o de cualquier otro aspecto sobre el que el usuario nos haya informado.

La información ofrecida promueve, en todos los casos, el uso racional del medicamento, evitando la automedicación y remitiendo al paciente a su médico siempre que sea conveniente.

Con esto se intenta evitar la aparición de efectos adversos que puedan ser debidos a un mal uso del medicamento así como evitar tolerancias y resistencias a los mismos. El uso inadecuado del medicamento acarrea en muchos casos daños al paciente y un mayor coste del tratamiento para él y para la sociedad, por lo que es de gran importancia la información que el usuario pueda recibir al respecto.

### Nuevas opciones

Desde diciembre de 2002, los profesionales sanitarios que lo deseen pueden realizar consultas a los farmacéuticos del Servicio de Farmacia de la Clínica Universitaria de la Universidad de Navarra desde la página web: [www.correofarmaceutico.com](http://www.correofarmaceutico.com), perteneciente al grupo Recoletos Medios Digitales S.L. Para ello, existe un icono en dicha web que enlaza con la consulta dirigida al farmacéutico de la web [www.viatusalud.com](http://www.viatusalud.com).

Para poder consultar y leer las respuestas, al igual que el resto de usuarios, los profesionales sanitarios deben utilizar un código de usuario y una contraseña personal con la que se habrán registrado previamente.

De esta manera, este servicio de información se ofrece también como una fuente terciaria de información a profesionales de la salud.

### Ética

Para asegurar la calidad y veracidad de la información ofrecida así como la confidencialidad de las respuestas y la privacidad en los datos del usuario, la web [www.viatusalud.com](http://www.viatusalud.com) está suscrita a un Código Ético, basado en los principios del HON Code de la Fundación Salud en la red. Para la elaboración de este código se han tenido en cuenta las Directrices éticas de la telemedicina del Comité Permanente de los Médicos Europeos (12 de abril de 1997) y los acuerdos de la Cumbre de ética de la salud celebrada en Washington DC (del 31 de enero de 2000 al 2 de febrero de 2000) y organizada por la *Internet HealthCare Coalition*.

## DISCUSIÓN

La creciente demanda de información sanitaria creada por la población ha llevado en los últimos años a la aparición de numerosas webs y portales sanitarios.

La búsqueda de este tipo de información también es frecuente entre los pacientes, sobre todo cuando la enfermedad que padecen genera gran ansiedad e impacto. En muchos casos, la causa de esta búsqueda estaría relacionada con la sensación que tienen algunos pacientes, que consideran que la información que reciben de sus médicos y demás profesionales de la salud es insuficiente (7).

Algunos trabajos concluyen que la información dirigida a pacientes en Internet es, a menudo, contradictoria y poco precisa (3,8), y requiere para su comprensión un nivel académico demasiado alto para la mayoría de los pacientes (3).

Existen numerosos estudios que han evaluado la calidad de la información sobre salud en internet, referente a diferentes especialidades médicas.

Se ha observado que el porcentaje de webs que cumplen los requisitos generales exigidos (identificación del proveedor, descargo de responsabilidades, objetivos de la web, fecha de actualización, datos de los autores, fuentes, rigor científico, exactitud de la información, accesibilidad, diseño, identificación de la financiación, facilidad de uso, aspectos éticos y legales, existencia de dirección de contacto, etc.) oscila entre un 15 y un 85% (7).

En cuanto a la calidad del contenido científico de las webs, existen diversos estudios que comparan la información de las páginas webs con guías clínicas o meta-análisis basados en la evidencia disponible. Se ha visto que la mitad de las webs analizadas no cumplen los requisitos de calidad mínimos exigibles por las guías clínicas de la especialidad correspondiente.

Además, es importante tener en cuenta que la información sobre salud disponible en Internet puede suponer situaciones concretas de peligro para la salud de los ciudadanos, debido a información mal orientada o de poca calidad (7).

También existen trabajos que han analizado la calidad de diferentes webs de salud que proporcionan información de medicamentos.

En algunas de ellas se han valorado aspectos generales de calidad como la existencia de autores, referencias, facilidad de uso de la base de datos, posibilidad de búsqueda por nombre comercial y principio activo, etc. Más del 60% de estos criterios generales se cumplen.

También se ha valorado el tipo de información disponible, como el mecanismo de acción del medicamento, interacciones, precauciones, contraindicaciones, uso en circunstancias especiales, formas farmacéuticas disponibles, almacenamiento, etc. La precisión en la información disponible referente a indicaciones, dosis y efectos adversos de los medicamentos se considera adecuada.

Sin embargo, en ocasiones, supone un problema el nivel de información proporcionado, ya que, a menudo,

es altamente científico, pudiendo necesitar formación sanitaria para su correcta interpretación. También se ha considerado que la información es demasiado extensa y detallada, por lo que requiere mucho tiempo para poder ser leída detenidamente.

Por otra parte, buena parte de los medicamentos más comúnmente utilizados por la población no están disponibles en algunas de estas bases de datos (9).

Además, son muy pocas las páginas sobre medicamentos que indican la fecha de creación, revisión o publicación en la web (7).

En nuestro caso, desde el Servicio de Farmacia se pretende ofrecer a través del portal sanitario, la información sobre medicamentos que el paciente no ha captado en la consulta y todas aquellas dudas que surjan a lo largo de la terapia y con el uso de medicamentos que no necesitan receta.

Para ello, cuidamos el lenguaje intentando que sea asequible y no lleve a confusiones. La información es contrastada con la bibliografía y bases de datos biomédicas y continuamente actualizada. Además, cumplimos prácticamente el 100% de los indicadores generales de calidad utilizados en los trabajos que valoran ésta en las páginas web de medicamentos, como la existencia de fecha de actualización, facilidad de búsqueda de los medicamentos, posibilidad de búsqueda por principio activo y nombre comercial, clasificación e índice de los medicamentos, existencia de sello de calidad y posibilidad de contactar con los profesionales.

Por otra parte, existen diferentes sistemas interactivos que permiten al usuario de Internet realizar consultas sobre salud. Según un estudio donde se envió una encuesta por correo electrónico a 9.500 pacientes en EE.UU., cerca del 85% de los encuestados envían al menos un *e-mail* al día y el 6% utiliza el correo electrónico para contactar con un médico u otro profesional de la salud. Sin embargo, alrededor de la mitad de los pacientes encuestados les gustaría contactar vía *e-mail* con profesionales sanitarios pero desconoce sus direcciones de correo electrónico (10,11).

En estudios donde se ha enviado mensajes de casos hipotéticos a las direcciones de contacto de profesionales de webs sanitarias se ha visto que la información recibida aunque generalmente es adecuada, no es muy exhaustiva, y en algunos casos es de poca calidad (12,13).

Existen numerosas páginas webs que ofrecen la posibilidad de consultar a farmacéuticos. Sin embargo, no existen estudios que analicen, como en nuestro caso, el número de consultas registradas, origen, contenido y otros aspectos de las consultas dirigidas al farmacéutico.

Algunos trabajos analizan el uso del correo electrónico entre el paciente y el Servicio de Farmacia para atender las dudas que se les plantea a los pacientes (14).

Sin embargo, en nuestro trabajo se han analizado las consultas realizadas por la población en general, no sólo por personas que han sido atendidas anteriormente en nuestro centro hospitalario. Además, las consultas tienen

una procedencia muy variada, con un importante porcentaje de consultas de otros países diferentes al nuestro.

A pesar de las diferencias en el servicio ofrecido, cabe destacar que hayamos encontrado algunos resultados equiparables a los obtenidos por Ronchera-Oms y cols., como la edad de los pacientes que acceden al Servicio de Consultas (entre 26 y 35 años en nuestro trabajo y de  $38 \pm 7$  años en el suyo) y el porcentaje de consultas referentes a medidas higiénico-dietéticas (15,4% en nuestro trabajo y 15% en el de ellos) (14).

## CONCLUSIONES

Con este servicio de información sobre medicamentos y de respuesta a consultas *on-line* a través del portal sani-

tario [www.viatusalud.com](http://www.viatusalud.com) el Servicio de Farmacia contribuye a satisfacer la demanda de información sanitaria que ha sido originada por la sociedad, referente a medicamentos y tratamientos no farmacológicos. Además, satisface la demanda de información creada por algunos pacientes que han sido atendidos en la Clínica Universitaria anteriormente y solicitan información del personal que conocen y sienten más cercano y que les ofrece confianza y credibilidad.

El servicio de información ofrecido se muestra además como una fuente terciaria de información a profesionales de la salud.

Por otra parte, el análisis de las consultas recibidas nos permite identificar puntos de mejora en la información que se puede ofrecer a los pacientes desde el Servicio de Farmacia.

## Bibliografía

1. Estudio General de Medios. <http://www.aimc.es>
2. Madrid Cruz MA. Coordinador OndaSalud.com (Grupo Recoletos). Madrid. ¿Cómo validar la información que se distribuye desde Internet? XLVII Congreso de la SEFH. Barcelona. 17 al 20 de septiembre 2002.
3. Berland GK, Elliott MN, Morales LS, Algay 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.
4. Silberg WM, Lundberg GD, Musacchio RA. Assessing, controlling and assuring the quality of medical information on the Internet. *JAMA* 1997; 277: 1244-5.
5. Eysenbach G, Diepgen TL. Towards quality management of medical information on the Internet: evaluation, labelling, and filtering of information. *BMJ* 1998; 317: 1496-502.
6. Beorlegui B, Ortega A, Aquerreta I, Lacasa C, Aldaz A, Idoate A, et al. Identificación de los puntos de mejora en la información a los pacientes a través del análisis de las consultas al farmacéutico del Servicio de Farmacia por Internet. *Farmacia Hosp* 2002; 26 (suplemento resúmenes XLVII Congreso Nacional de la SEFH): 21.
7. García Rojo, M. El punto de vista del usuario profesional: calidad del contenido. IV Informe SEIS (Sociedad Española de Informática de la Salud) "Luces y sombras de la información de salud en Internet". Pamplona, 18 de Junio de 2002.
8. Vázquez Seijas E, Rodríguez Ledo MP, López Rodríguez I. Internet y salud: importancia y expectativas acerca de la información. Póster presentado a Inforsalud 2001. IV Congreso Nacional de Informática de la Salud. Madrid, 28 al 30 de Marzo de 2001.
9. Hatfield CL, May SK, Markoff JS. Quality of consumer drug information provided by four Web sites. *Am J Health-Syst Pharm* 1999; 56 (15): 2308-11.
10. Sittig DF, King S, Hazlehurst BL. A survey of patient-provider e-mail communication: what do patients think? *International Journal of Medical Informatics* 2001; 45: 71-80.
11. Baker L, Wagner TH, Singer S, Bundorf MK. Use of the Internet and E-mail for Health Care Information. *JAMA* 2003; 289 (18): 2400-6.
12. Sandvik H. Health information and interaction on the internet: a survey of female urinary incontinence. *BMJ* 1999; 319: 29-32.
13. Eysenbach G, Diepgen TL. Responses to Unsolicited Patient E-mail Requests for Medical Advice on the World Wide Web. *JAMA* 1998; 280 (15): 1333-5.
14. Ronchera-Oms CL, Martí-Bonmatí L. Aplicaciones de Internet en Farmacia (16): análisis del uso del correo electrónico entre el paciente y el servicio de farmacia. *Noticias farmacoterapéuticas* 2001; 29: 6-9.