

Cartas al Director

Internet, un medio de comunicación bidireccional con el paciente externo infrautilizado en nuestro país

Sr. Director:

Internet es una herramienta de trabajo indiscutible, cotidiana y con una creciente presencia e implantación en hospitales, centros de salud y en la mayoría de los hogares. Sus posibilidades como medio de comunicación con el paciente externo en tiempo real, no están aprovechadas¹, a pesar de una demanda social creciente y de la importancia que se da a la educación de pacientes y cuidadores, con apoyo de nuevas tecnologías².

Muchos profesionales sanitarios consideran el e-mail como una herramienta alternativa en la comunicación con los enfermos, debido en parte a las dificultades que representa la vía telefónica. Reduce el absentismo laboral en el paciente, le permite tener una directa, rápida y cómoda vía de relación con el equipo que le trata, así como viajes y vacaciones, envió de informes, resolución de cuestiones pendientes o dudas que surgen *a posteriori*³. Además se presenta como una excelente herramienta dirigida a enriquecer en conocimiento y educación para la salud en los pacientes^{4,5}.

Aunque no existe unanimidad dentro de los profesionales en considerar el correo electrónico como una alternativa a la entrevista personal, el teléfono, etc., cada vez son más los pacientes que apuestan por esta opción^{6,7}.

El objetivo del estudio fue determinar la presencia de enlaces que permitan la interacción de los pacientes externos con sus equipos de nutrición en hospitales españoles, así como estudiar el tipo de información que ofrecen y si se pueden establecer puentes de comunicación bidireccional.

El desarrollo del estudio se basó en el análisis en internet, a través de motores de búsqueda utilizando las palabras clave: *internet, paciente externo, correo electrónico, nutrición domiciliar y comunicación*; también en directorios con páginas web de los servicios que intervienen en la nutrición del paciente externo: endocrinología (nutrición y dietética) y farmacia por ser los más implicados en la prescripción, preparación y dispensación de las nutriciones parenterales domiciliarias. Los centros elegidos son representativos de toda la red nacional, abarcan la totalidad de las comunidades de todo el país y en su mayoría, de la red pública. Mediante un estudio transversal realizado en el último trimestre de 2006, se clasificó la información que ofrecen estos portales en dos apartados: a) *información general*: ubicación, componentes del equipo, canales de contacto (teléfono y e-mail); y b) *información específica* para pacientes externos: nombre del responsable de la unidad, teléfono, e-mail, vídeo-conferencia, enlaces y publicaciones de interés.

Comentarios

Los resultados muestran que de 140 servicios de 70 hospitales estudiados, sólo 46 (32,8%) poseen página web y de estos solamente 20 (14,2%) reflejan la ubicación del servicio, los miembros del equipo se pueden ver en 33 (23,5%), el número de teléfono en 26 (18,5%), e-mail en 20 (14,2%). En cuanto a un enlace específico para pacientes externos se encontró tan sólo en 7 páginas (4,1%), figurando en cuatro de ellas un número de contacto (2,8%), en 2 una dirección de correo electrónico (1,4%) y 5 tenían enlaces (3,5%) con una información relevante para el paciente o los cuidadores en solamente en dos (Fig. 1).

A la vista de los resultados obtenidos se concluye que las posibilidades de comunicación en tiempo real entre pacientes externos y equipos de nutrición multidisciplinares a través de internet, son prácticamente inexistentes en nuestro sistema de página web propia y mitad de los servicios estudiados externos pueden acceder a un portal desarrollado por el equipo que les atiende. Estos datos vienen a corroborar los ya publicados por *Farmacia Hospitalaria* en 2004 donde sólo 46 de las 194 páginas web españolas disponían de un espacio específico para el servicio de farmacia¹. En los últimos tres años, no se observa esta tendencia creciente, más bien un retroceso, en la opinión de este tipo de servicio, que es considerado muy útil en opinión de pacientes pertenecientes a sistemas de salud avanzados⁸.

Aspectos tan importantes como la presencia de dirección electrónica y teléfono de consulta al personal facultativo, distintivo de calidad en la información ofrecida, es de un 14,2 y 18,5% respectivamente, lo que nos parece deficiente para cumplir un mínimo de calidad en atención al paciente. Concluimos

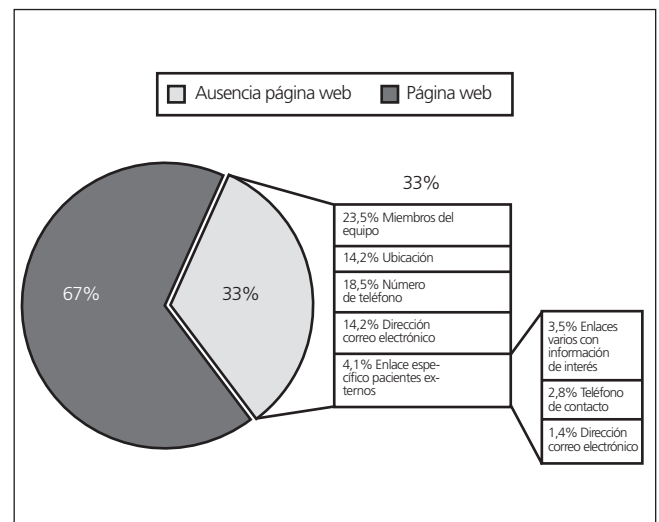


Fig. 1.- Información de los servicios de nutrición a través de las webs hospitalarias, para sus pacientes externos.

que la información que en ellos se ofrece, incluso la mínima exigible en una sociedad moderna, es claramente insuficiente; probablemente sea necesario establecer de forma conjunta, directrices comunes para su implantación en todos los hospitales.

M. Al Kassam Martínez, M. I. Magaña Pintiado,
L. Ordóñez Fernández, M. E. Gómez Álvarez

Servicio de Farmacia. Hospital Universitario Central de Asturias. Oviedo

Bibliografía

1. Sanz A, Clemente M, Martínez J. Servicios de farmacia hospitalaria en internet. ¿Una asignatura pendiente? *Farm Hosp* 2004; 28: 286-90.
2. García de Lorenzo A, Álvarez J, Camarero E, Cardona D, Celaya S, de Cos A, et al. Problemática de la nutrición artificial domiciliaria en España. Primer Foro de debate de la Sociedad Española de Nutrición Parenteral y Enteral (SENPE). *Nutr Hosp* 2004; 19: 135-6.
3. Patt MR, Houston TK, Jenckes MW, Sands DZ, Ford DE. Doctors who are using e-mail with their patients: A qualitative exploration. *J Med Internet Res* 2003; 5: e9.
4. Moyer CA, Stern DT, Katz SJ, Fendrick AM. "We got mail": electronic communication between physicians and patients. *Am J Manag Care* 1999; 5: 1513-22.
5. Swartz SH, Cowan TM, Batista IA. Using claims data to examine patients using practice-based internet communication: Is there a clinical digital divide? *J Med Internet Res* 2004; 6: e1.
6. Moyer CA, Stern DT, Dobias KS, Cox DT, Katz SJ. Bridging the electronic divide: patient and provider perspectives on e-mail communication in primary care. *Am J Manag Care* 2002; 8: 427-33.
7. Sittig DF, King S, Hazlehurst BL. A survey of patient-provider e-mail communication: What do patients think? *Int J Med Inform* 2001; 61: 71-80.
8. Liederman EM, Morefield CS. Web messaging: A new tool for patient-physician communication. *J Am Med Assoc* 2003; 290: 260-70.