

# INNOVACIÓN Y NUEVAS TECNOLOGÍAS

## Salud, bienestar e Internet: retos de las clínicas/hospitales ante el nuevo rol del ciudadano/paciente

**ANGÉLICA ALARCÓN ZAHONERO**



Google está perfeccionando los resultados relacionados con la salud, para ofrecer información fiable, según anunció la propia compañía en febrero de 2015.

<http://www.pcworldenespanol.com/2015/02/10/google-responde-tus-dudas-de-salud-con-datos-concisos/>

Las organizaciones públicas y privadas tienen que adaptarse a esta nueva realidad como han hecho otros sectores, y aunque se ha avanzado en los últimos años, queda camino por recorrer para dar respuesta a las necesidades de un nuevo paciente más informado, más proactivo, con más capacidad crítica, que quiere ser escuchado e interactuar con los profesionales que le atienden.

El uso de herramientas 2.0 en el sector sanitario es una oportunidad para hacer una comunicación más efectiva entre profesional, paciente y organización, que es beneficiosa para todos.

Para el paciente, son una puerta virtual a la consulta tradicional, que le comprometen en su propio cuidado y contribuyen a un mejor manejo

Las organizaciones sanitarias se enfrentan a grandes retos en una sociedad cambiante que reclama más participación, con avances tecnológicos cada vez más rápidos y con limitación de recursos. Internet y su aplicación en el ámbito sanitario supone una reconversión de los sistemas tradicionales y una apuesta hacia la innovación, que ha dado lugar a un nuevo rol del ciudadano-paciente y a un nuevo escenario en la comunicación profesional-paciente-organización.

Según un reciente estudio (*GlobalWebIndex*), el usuario medio de Internet tiene más de 5 cuentas abiertas en redes sociales. El 66 por ciento de los españoles tiene perfiles en redes sociales, (media europea 40 por ciento). Y 4 de cada 5 Internautas busca información médica en Google (83 por ciento) según un estudio de *Pew Internet & American Life Project*.





de su salud. Le permiten buscar información de un modo fácil y ágil, interactuar con los profesionales y con otros pacientes, encontrar grupos de apoyo...

Para el profesional, es una oportunidad para la difusión de información fiable, poner su conocimiento al servicio del paciente, interactuar con ellos y con colegas, actualizar conocimientos, visibilidad y reputación digital, formación, etcétera.

Para la organización, pública o privada, supone una mejora de la eficiencia, una herramienta de educación sanitaria, valor de marca, telemedicina, etcétera.

### La experiencia del grupo Ribera Salud

Desde sus inicios en el Hospital Universitario de La Ribera en Alzira, primer hospital público español con historia clínica electrónica y radiología digital, el grupo Ribera Salud realiza constantes esfuerzos por crear una cultura interna de enfoque hacia el paciente para mejorar su atención y los resultados de salud, en todos los centros en los que participa.

Uno de los últimos proyectos es su apuesta por la *e-health* a través de los portales de salud desarrollados en los hospitales de Torrevieja y Vinalopo, para dar respuesta a la necesidad real de un paciente que reclama una comunicación más directa y personalizada como la existente en otros sectores.

La flexibilidad del modelo de Ribera Salud (sanidad pública con gestión privada) y la firme apues-

ta por la tecnología, han contribuido a la modernización de la atención asistencial que reciben sus pacientes, quienes gracias a esta herramienta acceden de una manera ágil y cómoda a toda la información relacionada con su salud y bienestar, estableciendo una comunicación directa con los profesionales.

[www.torrevieja-salud.com](http://www.torrevieja-salud.com)

[www.vinaloposalud.com](http://www.vinaloposalud.com)

El portal ofrece un espacio dedicado a la promoción de la salud, disponible para todos los ciudadanos que deseen consultar información veraz y contrastada por profesionales, y sus pacientes cuentan además con un área privada, 'mi e-espacio de salud', a través del cual pueden concertar, anular o cambiar sus citas, consultar pruebas pendientes o visualizar informes clínicos, evitando desplazamientos innecesarios.

Y desde el enlace "Pregunte a su médico o enfermero" el paciente puede iniciar una conversación con los profesionales. Actualmente ya se han establecido más de 80.000 comunicaciones directas entre pacientes y profesionales.

Permite además adjuntar informes médicos de otros centros y se puede realizar el seguimiento de los procesos clínicos de pacientes crónicos con información diaria que favorece el control por parte



del profesional. Así, los pacientes crónicos pueden introducir, por ejemplo, sus índices de glucemia o su nivel de tensión. Y en caso de producirse alguna descompensación, el sistema informático informa al médico mediante una alerta personal. En concreto, 'Mi e-spacio de salud' ofrece un módulo específico a pacientes con diabetes, hipertensión y enfermedad pulmonar obstructiva crónica.

El portal de salud incluye un módulo de clasificación de pacientes que permitirá hacer visible de manera automática las campañas de promoción de salud que mejor se adapten a cada perfil.

Otro proyecto innovador del grupo Ribera Salud es paritoriosonline.com una web específica dedicada al embarazo, parto y crianza, que ha sido catalogada por el Ministerio de Sanidad en 2015 como 'Buena Práctica del Sistema Nacional de Salud'. Y próximamente se completará con una aplicación móvil. Según el último informe de *The App Date* España, las aplicaciones de salud son las terceras más descargadas tras las de juegos y utilidades.

[www.paritoriosonline.com](http://www.paritoriosonline.com)

## CONCLUSIONES

- La Sanidad 2.0 nos ofrece herramientas de comunicación en plena madurez, con un elevado nivel de penetración y relevancia social.
- La presencia en medios sociales de las organizaciones públicas y privadas y de los profesionales se ha convertido en una necesidad porque el ciudadano/paciente está ahí, y es de gran ayuda para ellos contar con información fiable y contrastada.
- La *e-health* está cambiando la comunicación sanitaria y es una oportunidad para interactuar pacientes-profesionales-organización porque fomenta una comunicación más cercana y continua.
- Para implantar las nuevas tecnologías es imprescindible que haya una estrategia, con un presupuesto asignado y formar a los profesionales para la adaptación a las nuevas herramientas y canales.
- Las TIC pueden mejorar la relación médico-paciente, pero no es posible que la sustituyan.

JEFA DE COMUNICACIÓN DEL GRUPO RIBERA SALUD