

## *Usos de Internet por parte de los ciudadanos puertorriqueños en su relación con los médicos*

Internet use by Puerto Rican citizens  
in their relationship with physicians

IVÁN DE LA CRUZ CUEBAS<sup>1</sup>

### RESUMEN

En este artículo discutimos cómo incide el uso de Internet para la búsqueda de información de salud por parte de los ciudadanos puertorriqueños en la relación médico-paciente. Asimismo se explora si los pacientes comparten la información encontrada con sus médicos, y cómo es la reacción del doctor ante la búsqueda de información de salud en Internet por parte de sus pacientes o clientes. También, se trata de contestar la interrogante de si las indagaciones en línea mejoran la confianza en el médico y si estos profesionales de la salud recomiendan la consulta de páginas web.

Palabras clave: salud, relación médico-paciente, Internet, encuesta, Puerto Rico.

### ABSTRACT

In this article we discuss how the use of Internet by Puerto Rican citizens affects their relationship with physicians. The article explores if patients share obtained information with their doctors, as well as the physician reaction to Internet information found by their patients or clients. In addition, it addresses the question regarding improvement in doctor trust after searching the Internet and if this health professionals recommend health web sites.

Keywords: *health, doctor-patient relationship, Internet, survey, Puerto Rico.*

<sup>1</sup> Universidad de Puerto Rico, Puerto Rico.

A partir de la segunda mitad de la década de 1990, las economías desarrolladas se han caracterizado por la progresiva implantación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en el conjunto de las actividades económicas, tanto de producción como de distribución y consumo (Vilaseca, Cabañero y Torrent, 2002). El proceso de virtualización creciente de la sociedad provoca que las organizaciones de todo tipo, antes o después, tengan que llevar a cabo replanteamientos profundos en todos sus procesos para adaptarse a las nuevas necesidades. Las comunidades tradicionales migran hacia comunidades virtuales, donde se ponen en práctica nuevas formas de crear conocimiento y aprendizaje, tanto para los individuos como para las organizaciones, configurando nuevos ambientes de trabajo, aprendizaje e interacción social muy distintos a los convencionales (Carmona y Rodríguez, 2009). En el debate internacional se ha discutido insistentemente acerca del impacto de las nuevas tecnologías sobre la producción, el empleo y la productividad. Un aspecto importante de la discusión ha sido si ese efecto se producía exclusivamente a través de los sectores productores de TIC, o también de los sectores que las utilizan (Fundación BBVA, 2007). La salud y los sistemas de salud no son ajenos a esta realidad, y se encuentran inmersos en este periodo de transición de la era industrial a la era de la información de la medicina (Smith, 1997).

Esta transición se caracteriza por la interrelación de tres fenómenos: el cambio tecnológico, el cambio económico-organizativo y el cambio sociocultural (Lupiáñez, 2010). La misma interrelación es especialmente relevante en dos ámbitos: por un lado, los flujos de información y conocimiento ya no están tan sólo controlados por los profesionales o las instituciones sanitarias; por otro, la producción del conocimiento médico está más difusa y mediada por las tecnologías digitales, por lo que incluso el propio paciente puede convertirse en productor y difusor de conocimientos (Nettleton, 2004). Cómo las TIC afectarán la productividad es mayormente una pregunta abierta, una que todavía tiene que ser contestada satisfactoriamente (Beaudreau, 2008). Todo ello hace que la medicina haya “escapado” tanto de los profesionales como de las organizaciones que anteriormente la sustentaban, reconfigurando los roles profesionales e institucionales, las prácticas médicas, la percepción del enfermo y la propia conceptualización de la enfermedad y de la vida (Brown y Webster, 2004; Webster, 2006). En términos generales, podemos decir que los estados de salud

y enfermedad están siendo redefinidos, sea desde la propia medicina o a través de las acciones y narrativas de los consumidores de la salud.

Las TIC, especialmente Internet, están incidiendo en la relación médico-paciente. Los pacientes actuales visitan al médico con información que han obtenido en línea y buscan compartirla con ellos. El tema de la salud en Internet se ha convertido en uno de los más buscados. En cuanto a este uso, cuando examinamos los cincuenta portales más visitados desde Puerto Rico, según el sitio web Alexa (2017), no encontramos portales de salud; sin embargo, entre los primeros diez motores de búsqueda estaban: Google Puerto Rico, Yahoo y Google, además de medios sociales como: Facebook y YouTube. Las búsquedas de información de salud en Internet, en una tercera parte de las ocasiones, empiezan en un motor de búsqueda general (Burkell, 2004), por tanto, existe la posibilidad de que el rastreo de temas de salud se estén dando mayormente desde esos motores de búsqueda. Existen pocos buscadores médicos, en el sentido estricto del término; en general, lo que predomina son los repertorios de enlaces, más o menos extensos. El mejor buscador médico es MedHunt: este recurso utiliza un motor de búsqueda (llamado Marvin) que cataloga automáticamente las páginas de contenido médico, que posteriormente son sometidas a una revisión manual. MedHunt es un recurso asociado a la Fundación Salud en la Red, responsable del código de conducta HONcode (Díaz, 2002).

La tercera parte de las 70.000 visitas anuales que recibe el portal <http://www.tendenciaspr.com/> guarda relación con la búsqueda de temas de salud. Como respuesta a estos intereses observados, el portal ha incorporado y desarrollado nuevos cuadros y páginas sobre temas específicos como drogas y alcohol, y prepara documentos de análisis (Lobato, 2006). En cuanto a la interacción médico-paciente, son pocos los profesionales de la salud que utilizan Internet para comunicarse con los ciudadanos; la mayoría de los médicos en Puerto Rico utilizan Internet para usos “profesionales”, como buscar referencias, comunicarse con colegas y obtener educación continua (Quijada, 2008).

La cantidad de usuarios de Internet en Puerto Rico es de 3,578,056 personas, con una penetración de 85,2. Esta cifra es mayor que el promedio del Continente Americano (71,7) y menor que el promedio de América del Norte (88,1). Algunos de los demás países con mayor proporción de usuarios en el Continente Americano son: Costa Rica, con 86,4; EE.UU., con 87,9; Canadá, con 90,1; en el Caribe es de 45,4

y mundialmente de 54,4 (Internet World Stats, 2018). La penetración de la banda ancha es de 18 o 662,401 (World Bank, 2017). Puerto Rico tiene el 16,4 de los usuarios del Caribe, y posee 2,1 millones de usuarios de Facebook; esto lo coloca como el segundo país en utilización de Internet en la región, siendo el primero la República Dominicana, con 32,7 (Internet World Stats, 2018). Las suscripciones a teléfonos móviles en 2016, por cada 100 mil habitantes, representaban el 88,67 o 3,252,176 en total (International Telecommunications Union, 2018). Los datos de Internet y móviles reflejan un considerable acceso a las TIC en el país, especialmente si tomamos en consideración que la mayoría de los móviles son inteligentes y tienen acceso a Internet.

Tortolero-Luna, Finney, Hesse y cols. (2010) encontraron que en cuanto a búsqueda de información de salud, más de la mitad de las personas que indagan sobre temas médicos o de salud en Puerto Rico decían acudir primero a Internet, después a material impreso, y en tercer lugar al profesional de atención médica. Además, sus hallazgos indicaron que las fuentes más fiables de información médica y sobre salud en Puerto Rico eran los proveedores de atención médica y las agencias gubernamentales de salud. Cerca de una cuarta parte confiaba mucho en Internet como fuente de información médica y sobre salud. De los participantes de este estudio que dijeron utilizar Internet, 1,7 indicó que habían comprado medicinas en línea, algunos (9,1) participaron en grupos de apoyo en Internet, y otros (7,6) se comunicaron con un doctor o su oficina. La búsqueda de información sobre salud en general, en cualquier medio, tenía lugar con más frecuencia entre las mujeres, pero en la búsqueda en Internet predominaban los hombres, menores de 50 años y graduados de universidad. Este estudio se conoce como "Prácticas de búsqueda de información sobre cáncer y salud en Puerto Rico", el cual tuvo una muestra de 639 entrevistas. Según Finney, Hesse, Ortiz y cols. (2012), casi 60% de las personas que utilizan Internet en Puerto Rico ha buscado información de salud.

Es muy probable que la posibilidad de tener información sobre padecimientos y tratamientos a la vuelta de un clic haya modificado la conducta de médicos y pacientes; lo relevante es investigar si esta nueva forma de adquirir información y conocimientos es bien aprovechada (Anaya, 2012). Internet ha proporcionado, a gran parte del público general y de los profesionales de la salud, una oportunidad para conseguir información médica y sanitaria, así como recursos para la comunicación organizando sus propias redes y reconfigurando las

relaciones entre médico y paciente ante la nueva tecnología (Katz, Rice y Acord, 2004). Según Herrera, Reyes y Valverde (2014), una buena parte de la sociedad española se encuentra predispuesta a utilizar canales de interacción y comunicación médico-paciente a través de Internet. Los mismos autores añaden que para su eficaz desarrollo, se deberían tener en cuenta las diferencias según el perfil del paciente; la edad, el nivel educativo, el estatus socioeconómico y la confianza que demuestren los ciudadanos a estas tecnologías serán clave para el mantenimiento de estos canales comunicativos en el tiempo.

En el futuro serán necesarias nuevas investigaciones sobre las ventajas percibidas, tanto por parte de los pacientes como de los médicos. Según de Oliveira y Albertin (2013), el rol de la información en determinar un diagnóstico de tratamiento es de fundamental importancia tanto para el doctor como para el paciente, aunque con diferentes factores de influencia en cada uno. Para los profesionales médicos, hay un rol importante de adiestramiento y actualización del conocimiento en su campo; para los pacientes, la búsqueda de información puede ser un proceso confuso que resulte en una influencia positiva o negativa para la relación médico-paciente establecida. Según Chiu (2011), los participantes en un estudio buscaron información para probar y verificar la competencia de su doctor. Los participantes tomaron la responsabilidad de entender la jerga de su médico e Internet les ayudó a hacerlo; también los auxilió en estimular a sus médicos a pensar más profundamente sobre su condición, pero estos pacientes lo hicieron cuidadosamente, con un esfuerzo por no ofender a sus doctores. Internet, como fuente de información, apoyó a los participantes a hablar con sus médicos, pero los efectos en cuanto a transformación de la naturaleza dominante del médico en la relación fueron limitados.

Garbin, Neto y Guilam (2008) identificaron al menos tres posiciones en relación con el tema. Algunos autores afirman que la adquisición de información de salud por los pacientes vía Internet debilitaba el estatus de autoridad de los profesionales médicos, contribuyendo así a una suerte de “desprofesionalización” de los médicos. Otros autores reconocen el potencial dentro de esta nueva realidad para cambiar la relación médico-paciente tradicional, pero tienen la visión de que, a través de este proceso, la racionalidad biomédica sería fortalecida mucho más en este público. Garbin, Neto y Guilam (2008) añaden que un tercer grupo tomó una posición intermedia desde la visión

de que los pacientes expertos concomitantemente preservaban y censuraban la autoridad y el estatus de los profesionales médicos. Internet le ha otorgado acceso a todos a un mundo de información, resúmenes de cualquier condición, listas de síntomas y menús de posibles tratamientos. De acuerdo a una encuesta de YouGov (Astrup, 2018) no sorprendería que uno de cada dos de nosotros utilice "Dr. Google" antes de consultar a su médico general. Este autor añade que la encuesta indica que uno de cada cinco miembros del público ha retado el diagnóstico de su médico, y que la mitad piensa que su médico siempre debe darle la receta, tratamiento o derivación a un especialista que el paciente demanda.

Según Marín, Valverde, Sánchez y cols. (2013), el uso de Internet para consultar información sobre salud puede tener una influencia positiva en la relación médico-paciente para lograr cambios de comportamiento y usarlo como un aliado en la consulta. Éstos añaden que hasta 30% de los pacientes que utilizan Internet como fuente de información de salud prefirieron seguir las recomendaciones de su médico más que antes, por lo que Internet actuaría como un refuerzo de los consejos del médico de familia.

La relación médico-paciente es un tema que probablemente tendría que repensarse desde la mediación de Internet, pues pone al paciente en una posición tan activa como la del médico, hasta el punto de que las intervenciones del paciente pueden llegar a guiar el momento clínico. Repensar el lugar del paciente es uno de los objetivos esenciales de cualquier proyecto de humanización de la medicina (Oliveira de y Albertin, 2013). Aparte de la evidencia de un activismo en aumento en la búsqueda de información y el potencial para retar la posición del doctor, lo que encontramos de ninguna manera sugiere un deseo de destruir las relaciones de poder y el sistema de roles que caracterizan la consulta. Los pacientes aparentan ver a Internet como un recurso adicional para respaldar las relaciones valiosas existentes con sus médicos, quienes no deberían sentirse retados o amenazados cuando los pacientes llevan información de salud de Internet a la consulta; idealmente, tendrían que ver esto como un intento del paciente por facilitar la labor del médico y responder positivamente a ello (Stevenson, Kerr, Murray y Nazareth, 2007).

Los pacientes parecen ser el punto focal de instituciones y compañías que buscan lanzar nuevas alianzas para promover la innovación en el Sistema Nacional de Salud (Tommasetti, Troisi y Cosimato,

2014); por ello, es previsible que el uso de Internet como fuente de información sobre salud siga en aumento. Internet puede ser un aliado para que el paciente acceda a información fiable y, desde ahí, construir una mayor autonomía. Según Hummel (2006), el uso intensivo de las TIC cambiará los roles de tal modo que el *staff* clínico –médicos, enfermeras, psicoterapeutas y otros– ya no realizará tareas mecánicas para cuidar de sus pacientes; en vez de eso, dará cabida a una mayor oferta de apoyo emocional y psicológico.

Los pacientes menores de 45 años y con estudios universitarios son los que más frecuentemente buscan información en Internet (Alarcón, Baudet, Sánchez y cols., 2006). La información obtenida de Internet les ofrece un alto grado de confianza y se muestran interesados en contar con una página avalada por su médico. Acceder a información o respaldo en línea puede tener un efecto profundo en las experiencias de hombres con cáncer de próstata, y proveer un método para tomar cierto control sobre su enfermedad y limitar las inhibiciones experimentadas en encuentros cara a cara. Está claro que algunos especialistas médicos ven a los pacientes informados en Internet como un reto a su posición dentro de los encuentros médicos y, como resultado, emplean estrategias disciplinarias que refuerzan los roles tradicionales del paciente e inhiben a los pacientes que usan Internet (Broom, 2005).

En un estudio con enfermos de esclerosis múltiple, 82% de los pacientes reportaron encontrar información médica en línea antes de su primera visita, si bien sólo 36% discutió esta información con su médico (Hay, Strathmann, Lieber y cols., 2008). Desde un punto de vista cualitativo, las razones para buscar información en Internet y para no comunicar lo encontrado en la búsqueda apuntó a algunas formas de cuidado de la propia salud que podía llegar incluso a la no adherencia al tratamiento recomendado por el médico. En otro estudio de pacientes con cáncer (Bylund, Gueguen, D'Agostino y cols., 2010), los participantes que refirieron asertivamente información proveniente de Internet mientras estaban en consulta tuvieron más probabilidades de que su doctor estuviera de acuerdo con la información. En aquellos casos en que los médicos mostraron interés y trataron con seriedad la información ofrecida por el paciente, los participantes fueron menos propensos a reportar el deseo de cambiar la respuesta del médico y tendieron a mostrarse más satisfechos.

Sommerhalder, Abraham, Zufferey *et al.* (2009) encontraron que los pacientes experimentan dificultades en la interpretación de la relevancia personal y el significado de la información relacionada con la salud de Internet. Según este estudio, los pacientes terminan por depender de la interpretación y contextualización que el médico hace de la información que han encontrado. Discutir las preocupaciones del paciente y contestar sus preguntas fueron prácticas importantes para lograr claridad, orientación y certeza en consultas exitosas con pacientes informados por Internet. Si bien, discutir dicha información con los pacientes fue una actividad apreciada por la mayoría de los médicos, las interpretaciones incorrectas por parte de los pacientes y las visiones contrarias a las de los médicos llegaron a causar conflictos durante las consultas.

La percepción de los médicos sobre la información de Internet es tanto positiva como negativa. En cuanto a los efectos generales de esta información en la relación médico-paciente, los médicos los califican de neutrales, aunque muchos piensan que la discusión puede minar el manejo eficiente del tiempo durante las visitas. Otros tienen una percepción positiva de los efectos en la calidad del cuidado y los resultados del paciente, efectos que consideran prometedores (Kim y Kim, 2009).

Los estudios revisados en las líneas anteriores ofrecen un panorama sobre la búsqueda de información de salud en Internet y la influencia que esta información está teniendo en pacientes y médicos. Al adentrarnos en este último tema, observamos que, aunque las opiniones respecto al impacto de la información en la relación médico-paciente tienden a ser positivas, suele haber actitudes negativas hacia la información. En el estudio que presentamos a continuación nos adentraremos en el tema, atendiendo a las peculiaridades que presenta Puerto Rico. Específicamente, nos interesa dar cuenta de las percepciones que tienen los usuarios de Internet en Puerto Rico sobre el empleo que le dan a esta herramienta para la búsqueda de información de salud y su impacto en la relación médico-paciente.

## MÉTODO

El universo estadístico de la encuesta estuvo formado por el conjunto de la población residente en el Área Metropolitana de San Juan, que posee una población total de cerca de 2,478,905 habitantes, de los



cuales 697,354 se encuentran en el rango de los 18 a los 64 años de edad, según los datos oficiales de la Junta de Planificación del Censo de Estados Unidos (2007a, 2007b). La población objetivo fue definida como usuarios de Internet interesados en temas de salud. Se estableció un tamaño muestral de 540 personas para alcanzar un margen de error de  $\pm 1.96$  para la Zona Metropolitana de San Juan y un nivel de confianza de 95. Se utilizó la fórmula desarrollada y probada por Krejcie y Morgan (1970) y se tomaron como base las poblaciones de hombres y mujeres con una distribución equitativa de edades. Las fuentes de diversidad incluyeron municipio de procedencia, nivel económico (desde menos de \$15,000 a más de \$100,000), estado de salud (descrito como excelente, bueno o bastante bueno) y demanda de atención en salud (traducida en una a cinco visitas anuales al médico). El instrumento de medición constó de 55 preguntas codificadas. Las entrevistas para aplicar la encuesta fueron presenciales y tuvieron una duración aproximada de 15 minutos. El cuestionario se estructuró con los siguientes apartados: (a) perfil sociodemográfico, (b) estado de salud y demanda de servicios sanitarios, (c) usos de internet y (d) relación médico-paciente.

La encuesta se administró en las instalaciones de los hospitales más grandes del Área Metropolitana de San Juan, según la guía Caribbean Business Book of Lists (2011) y edificios independientes más grandes de oficinas médicas, con 10 lugares en total. Éstos fueron: Ashford Presbyterian Community Hospital, Clínica Las Américas, Hospital del Maestro-Las Américas Professional Building, Hospital Español Auxilio Mutuo, Hospital Hermanos Meléndez, Hospital HIMA San Pablo-Bayamón, Hospital Metropolitano de San Juan, Hospital San Francisco, San Juan Health Centre y Santurce Medical Mall. Se desarrolló una lista de las oficinas médicas en cada uno de estos hospitales y se le asignó un número. Luego se generó una tabla de números aleatorios electrónicamente y se seleccionaron las que correspondían a los números generados. El cuestionario se administró en modalidad de cuotas a aquellas personas que acudían a los centros generados previamente de manera aleatoria. Para analizar la encuesta realizamos una distribución de frecuencia de las variables y abordamos las relaciones estadísticamente significativas relevantes para el estudio; se utilizó el programado de SPSS para estos fines. Considerando los pasos seguidos y el tamaño de la muestra, podemos concluir que los resultados obtenidos son estadísticamente representativos de la población objetivo.

## RESULTADOS

Los resultados del estudio se organizan en cuatro áreas: (1) compartir información, que se refiere a si los pacientes han compartido información de salud de Internet con sus médicos; (2) la reacción del médico ante la búsqueda de información sobre salud en Internet; (3) la confianza en el médico, para establecer si ocurre alguna transformación de la misma a raíz de la interacción que se da sobre la información de salud, y (4) la cuestión de la recomendación de sitios web por parte de los médicos y sus repercusiones.

### COMPARTIR INFORMACIÓN

Luego de que un paciente busca información de salud en Internet, una de las posibles acciones es intentar compartirla con su doctor. Éste es uno de los aspectos más examinados en otros estudios que hemos repasado, pues de esa interacción pueden surgir muchas de las posibles transformaciones en la relación médico-paciente. Por esta razón, lo primero que abordamos en este estudio es si el ciudadano había compartido información de Internet con el médico (Tabla 1), y encontramos que tres cuartas partes de la muestra (75%) sí lo habían hecho: 13% muy frecuentemente, 17% frecuentemente, 32% en ocasiones y 14% rara vez. Entendemos que este resultado apunta hacia una tendencia a compartir la información, mostrando, a la vez, una cierta resistencia a hacerlo por razones no especificadas. El hallazgo coincide con otros estudios en términos proporcionales, pero también en cuanto a la cautela que expresan los pacientes a través de otras encuestas al momento de compartir la información referida.

Tabla 1. Frecuencia con la que los pacientes comparten información de Internet con sus médicos

Grupos	Frecuencia (%)				
	Muy frecuentemente	Frecuentemente	En ocasiones	Rara vez	Nunca
Sexo					
Hombre	15.5	15.1	27.9	13.7	27.9
Mujer	8.4	18.9	35.9	15.3	21.5
Edad					
De 18 a 24 años	15.9	15.9	22.7	15.9	29.5
De 25 a 34 años	12.2	17.6	38.2	10.7	21.4
De 35 a 54 años	10.6	13.6	34.8	15.9	25.0
Más de 55 años	8.9	21.0	31.5	15.3	23.4
Ingresos					
Menos de \$35,000	12.9	16.9	28.8	15.2	26.2
Entre \$35,001 y \$75,000	8.6	18.7	38.1	13.1	21.6
Entre \$75,001 y \$99,9999	16.9	16.9	32.2	13.6	20.3
Más de \$100,000	8.9	8.9	55.6	13.3	13.3
Estado de salud					
Excelente	11.4	14.3	35.7	15.1	23.5
Buena	10.8	17.9	33.8	14.3	23.2
Bastante bien	13.4	20.3	27.7	13.4	25.1
Pobre	23.5	15.7	15.7	11.8	33.3
No sé	0.0	0.0	14.3	28.6	57.1
Demanda de salud					
Ninguna	13.4	0.0	19.4	25.4	41.8
De una a cinco	10.7	18.6	34.2	13.9	22.6
De seis a diez	19.7	16.2	32.3	12.1	19.7
Más de diez	11.8	25.8	28.0	14.0	20.4
Total	11.9	17.0	31.9	14.5	24.7

Nota: en todos los casos se trata de porcentajes de fila.

En conjunto, 78% de las mujeres compartió con el médico información derivada de Internet, siendo esta frecuencia de 72% en el caso de los hombres. Esto es congruente con estudios internacionales sobre el tema. Observamos que las personas que más compartieron información de Internet con su médico fueron las que lo visitaron de seis a diez ocasiones o más.

#### REACCIÓN DEL MÉDICO ANTE LA BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN SOBRE SALUD EN INTERNET

La reacción del médico frente al paciente cuando éste comparte información de salud puede ser determinante; en caso de no ser positiva, podría inhibir la discusión de nueva información y a la vez tener el efecto de afirmar o cancelar la validez otorgada a los hallazgos del paciente. Los estudios anteriores sobre el tema difieren en cuanto a las reacciones de los profesionales de la salud frente a este tipo de información. Aunque en conjunto se inclinan hacia el lado positivo, siempre existe un cierto segmento que apunta hacia reacciones de tipo negativo, explicándolas como producto del temor de perder el control de la consulta por parte de algunos profesionales de la salud. Encontramos que 13% de los pacientes encuestados (Tabla 2) reportó haber percibido muy frecuentemente una reacción positiva del médico hacia la información de salud obtenida de Internet: 43% la percibió frecuentemente; 36% sólo en ocasiones; 6% rara vez y 2% nunca. Más de la mitad de los participantes ha observado una actitud favorable del médico ante la información que le han presentado.

Tabla 2. Percepción de reacciones positivas del médico al compartir información de Internet en consulta

Grupos	Frecuencia (%)				
	Muy frecuentemente	Frecuentemente	En ocasiones	Rara vez	Nunca
Sexo					
Hombre	16.1	43.8	32.1	5.8	2.2
Mujer	9.7	41.3	39.9	6.9	2.2
Edad					
De 18 a 24 años	10.3	31.0	51.8	6.0	0.9
De 25 a 34 años	12.2	54.8	30.4	0.9	1.7
De 35 a 54 años	15.9	41.6	31.9	8.0	2.7
Más de 55 años	13.0	42.6	29.6	11.1	3.7
Ingresos					
Menos de \$35,000	12.5	42.6	38.5	5.2	1.1
Entre \$35,001 y \$75,000	15.3	42.1	31.8	8.0	2.7
Entre \$75,001 y \$99,9999	8.3	43.3	23.3	16.7	8.3
Más de \$100,000	20.8	54.2	20.8	4.2	0.0
Estado de salud					
Excelente	17.0	40.2	36.2	4.0	2.5
Bueno	8.0	42.6	34.8	8.5	2.5
Bastante bien	13.3	40.8	36.7	7.3	1.8
Pobre	36.7	36.7	26.5	0.0	0.0
No sé	0.0	18.2	81.8	0.0	0.0
Demanda de salud					
Ninguna	3.5	33.3	59.6	3.5	0.0
De una a cinco	11.2	42.7	37.9	7.1	1.1
De seis a diez	21.2	44.0	27.5	10.2	10.2
Más de diez	15.3	36.7	27.6	10.2	10.2
Total	12.9	42.5	36.0	6.4	2.2

Nota: en todos los casos se trata de porcentajes de fila.

Cuando caracterizamos estos resultados nos topamos con que existía una relación inversa entre mejores ingresos y percepción de la reacción del médico a la información de Internet. En contraste con otros niveles de ingreso, las personas con ingresos mayores a \$100,000 percibieron con mayor frecuencia una reacción positiva por parte de su médico a la información de Internet. Además, los pacientes que visitaron al médico de seis a diez veces fueron los que más reportaron frecuentemente y muy frecuentemente una reacción positiva de su doctor a la información. Si combináramos todos estos factores de caracterización, podríamos afirmar que el paciente que mejor reacción recibió del médico sería uno con ingresos de más de \$100,000 anuales y que visita al médico de seis a diez veces al año.

#### CONFIANZA EN EL MÉDICO

De acuerdo a nuestra revisión de la literatura, los efectos de la búsqueda de información de salud en Internet sobre la confianza en el doctor no serían significativos, si bien algunos estudios afirman que cuando los médicos toman en cuenta con seriedad la información que aportan los pacientes, la satisfacción de estos últimos sería mayor. En nuestro estudio, decidimos examinar si compartir con el médico la información obtenida a través de Internet aumentaría la confianza del paciente en el médico (Tabla 3).

Cuando abordamos el tema del incremento de la confianza en el médico una vez que el paciente comparte información encontrada en Internet, 12% de los participantes estuvo completamente de acuerdo en que la confianza en su médico había aumentado, 35% estuvo de acuerdo, 42% no estuvo seguro, 9% se encontró en desacuerdo y 2% se declaró totalmente en desacuerdo. Aunque casi 5 de cada 10 casos reportan mejoría en la confianza, tenemos un número considerable de indecisos, poco más de 4 de cada 10. El tipo de interacción que se da al compartir información con el médico parecería hacer sentir más confiado y cómodo al paciente con su doctor. Esta posible explicación podría enmarcarse en una suerte de cambio de paradigma en la relación médico-paciente, tal como auguran algunos estudios.

Tabla 3. Percepción de aumento de confianza en el médico desde que se comparte información encontrada en Internet

Grupos	Frecuencia (%)				
	Completamente de acuerdo	De acuerdo	No estoy seguro	En desacuerdo Total	
Sexo	14.5	33.7	40.7	8.9	2.2
	9.1	35.7	43.8	8.7	2.6
Edad	9.2	23.5	55.5	10.1	1.7
	9.2	47.1	37.8	2.5	3.4
	12.8	35.0	39.3	11.1	1.7
	16.7	32.4	36.6	11.8	2.9
Ingresos	10.0	35.4	43.2	8.9	2.5
	19.2	34.2	36.1	7.1	3.4
	12.5	25.0	46.4	16.1	0.0
	11.1	26.7	51.1	11.1	0.0
Estado de salud	13.4	30.3	41.9	11.9	2.5
	9.9	33.1	47.1	8.3	1.6
	10.8	40.5	37.8	6.8	4.1
	28.3	43.5	23.9	4.3	0.0
	0.0	63.6	18.2	0.0	18.2
Demanda de salud	3.1	10.9	70.3	15.6	0.0
	11.1	35.1	44.1	7.4	7.4
	17.0	35.6	33.5	11.3	2.6
	12.6	40.0	32.6	7.4	7.4
Total	11.8	34.7	42.3	8.8	2.4

Nota: en todos los casos se trata de porcentajes de fila.

La recomendación por parte del médico sobre consultar sitios web de salud es uno de los temas centrales de este estudio, pues mostraría la disposición del profesional de ir un paso más allá. El médico no se limitaría a aceptar la información encontrada por el paciente, sino que lo orientaría en el uso de Internet como una suerte de extensión o complemento al trabajo en la consulta. En varios de los estudios revisados, la recomendación de sitios web de salud por parte de los médicos ha sido uno de los renglones más débiles dentro de la relación médico-paciente. Sin embargo, algunos médicos afirman que los pacientes aprecian visitar un portal que ha sido recomendado o avalado por su médico. A la pregunta de si el médico había recomendado a los pacientes algún sitio de Internet para buscar información sobre salud (Tabla 4), los encuestados respondieron que muy frecuentemente en 4%, frecuentemente en 6%, 16% respondió que en ocasiones, 14% contestó la opción rara vez y alrededor de 60% dijo que nunca. Esto nos revela que 4 de cada 10 pacientes recibió recomendaciones de páginas web, al menos ocasionalmente. La proporción podría estar originada en una resistencia a recomendar información de Internet por parte de los médicos, lo cual es relativamente consistente con otros estudios sobre el tema. Otras investigaciones afirman que algunos médicos temen no conocer lo que les lleva el paciente informado, lo cual supondría perder el control de la visita. Como respuesta, desarrollan estrategias disciplinarias para mantener vigentes los roles tradicionales en la consulta.



Tabla 4. Recomendaciones por parte del médico para buscar información de salud en sitios de Internet

Grupos	Frecuencia (%)				
	Muy frecuentemente	Frecuentemente	En ocasiones	Rara vez	Nunca
Sexo					
Hombre	4.4	5.5	17.4	14.5	58.2
Mujer	4.0	6.2	15.1	13.5	61.3
Edad					
De 18 a 24 años	3.9	2.3	13.2	23.3	57.3
De 25 a 34 años	4.7	6.3	22.8	15.0	51.2
De 35 a 54 años	3.8	9.2	17.7	6.9	62.4
Más de 55 años	4.0	5.6	11.9	11.1	67.4
Ingresos					
Menos de \$35,000	5.1	4.0	13.9	15.1	62.0
Entre \$35,001 y \$75,000	3.0	10.2	20.8	7.2	58.7
Entre \$75,001 y \$99,9999	6.7	0.0	18.3	21.7	53.3
Más de \$100,000	0.0	17.4	8.7	28.3	45.7
Estado de salud					
Excelente	2.9	7.9	20.6	14.1	54.5
Bueno	4.6	4.1	13.6	14.5	63.2
Bastante bien	3.5	8.8	17.2	11.5	59.0
Pobre	8.0	0.0	12.0	28.0	52.0
No sé	14.3	0.0	14.3	0.0	71.4
Demanda de salud					
Ninguna	0.0	0.0	10.8	6.2	81.3
De una a cinco	3.1	6.3	18.6	15.5	56.5
De seis a diez	8.6	2.0	13.2	12.2	64.2
Más de diez	7.7	16.5	16.5	16.5	42.9
Total	4.2	5.8	16.2	14.0	59.7

Nota: en todos los casos se trata de porcentajes de fila.

En cuanto a la caracterización de esta pregunta, el nivel de ingreso que menos recomendaciones de páginas de Internet recibió fue el de menos de \$35,000, porque 62% de ellos indicó nunca haber recibido una invitación del médico para esos fines. Aunque la tendencia es la misma en otros niveles de ingreso, en este caso se acentúa. Los pacientes que visitaron al médico más de 10 veces fueron los que más reportaron haber recibido recomendaciones de páginas web por parte del médico.

## CONCLUSIONES

Al considerar en su conjunto los hallazgos del estudio, es posible afirmar que compartir información de salud obtenida de Internet con los médicos afecta de alguna manera la relación médico-paciente. Aproximadamente tres de cada cuatro pacientes comparten dicha información con sus médicos, aunque cerca de una tercera parte dijo que sólo en ocasiones. Este resultado apunta hacia una tendencia a compartir la información, pero a la vez una cierta resistencia a hacerlo por razones no especificadas, lo que es consistente con los de otros estudios.

La reacción del médico a la información de Internet que lleva un paciente puede ser determinante para las acciones que, con posterioridad, llevará a cabo el paciente, sea sobre esa información, sobre búsquedas posteriores o sobre su futura relación con el profesional de la salud. Nuestros resultados revelaron que más de la mitad de los pacientes observaron frecuente o muy frecuentemente una actitud favorable del doctor ante la información que le presentaron, resultado que contrasta con estudios realizados anteriormente. Parecería que la información aportada por el paciente se convierte en algo más común para el médico. Así, independientemente del rol instrumental que esta información pudiera jugar, la reacción del médico al respecto tendería a normalizar la práctica y, por tanto, a mostrar una actitud receptiva.

El tema de la confianza en el doctor luego de buscar información de salud en Internet no se aprecia significativamente en otros estudios, aunque algunos afirman que tomar en cuenta la información que aporta el paciente se asocia con una mayor satisfacción por parte del propio paciente. Dentro de la pluralidad de las respuestas encontradas, el considerable número de indefinidos hace pensar en la posibilidad de que el punto en cuestión no haya sido considerado por una parte importante

de los usuarios atendidos en consulta. La posibilidad de que esté en juego un cambio de paradigma en la relación médico-paciente emerge como una cuestión a estudiar de forma sistemática.

En cuanto a la recomendación de consultar páginas web de salud, algunos estudios afirman que los pacientes aprecian visitar una página que ha sido avalada por su médico. Nuestros hallazgos apuntan hacia una resistencia a recomendar información de Internet por parte de los médicos, lo cual es relativamente consistente con otros estudios sobre el tema.

Si retomamos nuestra pregunta sobre las percepciones de impacto que tienen los usuarios de Internet en Puerto Rico sobre el efecto de la búsqueda de información de salud en la relación médico-paciente, afirmamos que, en primer lugar, se percibe que tal impacto existe y que las formas y alcances de la repercusión suponen tanto un cambio de escenario en las prácticas de cuidado de la salud, como la necesidad de desarrollar estudios específicos sobre las particularidades del señalado impacto.

#### REFERENCIAS

- Alarcón, O., Baudet, J., Sánchez del Rífo, A., Dorta, M. C., De la Torre, M., Socas, M. R. y Blasco, P. (2006). Uso médico de Internet entre los pacientes de una consulta general de enfermedades del aparato digestivo. *Gastroenterología y Hepatología*, 29(5), 286-290. DOI:10.1157/13087467.
- Alexa (2017). Top sites in Puerto Rico. Recuperado el 30 de marzo de 2017 de: <http://www.alexa.com/topsites/countries/PR>.
- Anaya, R. (2012). Médicos y pacientes se informan en Internet: Estudios revelan que la red ha modificado las fuentes del conocimiento. *Siempre*, 59, 94.
- Astrup, J. (2018). Calling Doctor Google. *Community Practitioner*, 91(2), 28-29. Recuperado de: <https://www.communitypractitioner.co.uk/features/2018/02/calling-doctor-google>.
- Beaudreau, B. C. (2008). *ICT: The Industrial Revolution That Wasn't*. Raleigh: Lulu.
- Broom, A. (2005). Virtually he@lthy: The impact of Internet use on disease experience and the doctor-patient relationship. *Qualitative Health Research*, 15(3), 325-345. DOI:10.1177/1049732304272916.

- Brown, N. y Webster, A. (2004). *New Medical Technologies and Society: Reordering Life*. Cambridge: Polity Press.
- Burkell, J. (2004). Health Information Seals of Approval: What do they Signify? *Information, Communication & Society*, 7(4), 491-509. Recuperado de: <https://ir.lib.uwo.ca/cgi/viewcontent.cgi?article=1073&context=fimspub>.
- Bylund, C. L., Gueguen, J. A., D'Agostino, T. A., Li, Y. y Sonet, E. (2010). Doctor-patient communication about cancer-related Internet information. *Journal of Psychosocial Oncology*, 28(2), 127. DOI:10.1080/07347330903570495.
- Caribbean Business (2011). *The Caribbean Business Book of Lists 2011*. Recuperado de: <https://caribbeanbusiness.com/>.
- Carmona, E. J. y Rodríguez E. (2009). *Tecnologías de la información y la comunicación: ambientes web para la calidad educativa*. Quindío, Col.: Ediciones Elizcom.
- Chiu, Y. (2011). Probing, impelling, but not offending doctors: The role of the Internet as an information source for patients' interactions with doctors. *Qualitative Health Research*, 21(12), 1658-1666. DOI:10.1177/1049732311417455.
- Díaz, C. A. (2002). Buscar en Internet (1): buscar páginas Web. Calidad de la información. *Boletín de Pediatría*, 42, 53-56. Recuperado de: [http://www.sccalp.org/boletin/179/BolPediatr2002\\_42\\_053-056.pdf](http://www.sccalp.org/boletin/179/BolPediatr2002_42_053-056.pdf).
- Finney, L. J., Hesse, B. W., Ortiz, A. P., Kornfeld, J., Vanderpool, R. C., Byrne, M. y Tortolero-Luna, G. (2012). Socioeconomic and geographic disparities in health information seeking and internet use in Puerto Rico. *Journal of Medical Internet Research*, 14(4), 1-12. DOI:10.2196/jmir.2007.
- Fundación BBVA. (2007). El impacto de las tecnologías de la información y la comunicación en el crecimiento económico español. Madrid: Fundación BBVA. Recuperado de: [https://w3.grupobbva.com/TLFU/dat/CYC\\_2\\_2007\\_web.pdf](https://w3.grupobbva.com/TLFU/dat/CYC_2_2007_web.pdf).
- Garbin, H., Neto, A. y Guilam, M. (2008). The Internet, expert patients and medical practice: an analysis of the literature. *Interface. Comunicação, Saúde, Educação*, 12(26), 579-588. DOI:10.1590/S1414-32832008000300010.
- Hay, M. C., Strathmann, C., Lieber, E., Wick, K. y Giesser, B. (2008). Why patients go online: Multiple sclerosis, the Internet, and physician-patient communication. *The Neurologist*, 14(6), 374. DOI:10.1097/NRL.0b013e31817709bb.

- Herrera, M., Reyes, V. y Valverde, J. A. (2014). Predisposición ciudadana en España a utilizar canales de comunicación con el médico basados en Internet. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 35(5-6), 384-31. Recuperado de: [https://www.scielosp.org/article/ssm/content/raw/?resource\\_ssm\\_path=/media/assets/rpsp/v35n5-6/13.pdf](https://www.scielosp.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/assets/rpsp/v35n5-6/13.pdf).
- Hummel, G. S. (2006). *eHealth: o iluminismo digital chega a saúde*. São Paulo: STS.
- International Telecommunications Union. (2017). *Percentage of Individuals using the Internet*. Recuperado el 16 de abril de 2018 de: <http://www.itu.int/ITU-D/ict/statistics/>.
- Internet World Stats. (2018). Caribbean Internet Statistics. Recuperado el 16 de abril de 2018 de: <http://www.internetworldstats.com>.
- Junta de Planificación y Negociado del Censo de Estados Unidos. (2007a). *Estimación de la población por edad y sexo*. Boston: USCB.
- Junta de Planificación y Negociado del Censo de Estados Unidos. (2007b). *Estimación de Población Total por Municipio-fscep*. Boston: USCB.
- Katz, J. E., Rice, R. E. y Acord, S. K. (2004). *Redes de salud virtual y transformaciones sociales: expectativas de centralización, experiencias de descentralización*. *La Sociedad Red: Una visión Global*. Madrid: Alianza Editorial.
- Kim, J. y Kim, S. (2009). Physicians' perception of the effects of Internet health information on the doctor-patient relationship. *Informatics for Health and Social Care*, 34(3), 136-148. DOI:10.1080/17538150903102422.
- Krejcie, R. V. y Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607-610. Recuperado de: [https://home.kku.ac.th/sompong/guest\\_speaker/KrejcieandMorgan\\_article.pdf](https://home.kku.ac.th/sompong/guest_speaker/KrejcieandMorgan_article.pdf)
- Lobato, M. (2006). La comunidad define sus prioridades en investigación y educación a través de internet: la experiencia de tendencias.com en el área de salud. Resúmenes del XXVII Foro Anual de Investigación y Educación. *Puerto Rico Health Sciences Journal*, 25(2). Recuperado de <http://prhsj.rcm.upr.edu/index.php/prhsj/article/view/323/204>.
- Lupiáñez, F. (2010). *Salud y sociedad red. Análisis de los usos de Internet relacionados con la salud*. Barcelona: Editorial Ariel.
- Marín, V., Valverde, J., Sánchez, I., Sáenz del Castillo, M., Polentinos, E. y Garrido, A. (2013). Internet como fuente de información sobre salud en pacientes de atención primaria y su influencia en la relación médico-paciente. *Atención Primaria*, 45(1), 46-53. DOI:10.1016/j.aprim.2012.09.004.

- Nettleton, S. (2004). The Emergence of E-Scaped Medicine? *Sociology*, 38, 661-679. DOI:10.1177/0038038504045857.
- Oliveira de, J. F. y Albertin, A. L. (2013). Os efeitos das tecnologias da informacao (Internet) na relacao paciente-medico. *Revista de Gestao em Sistemas de Saude*, 2(1), 42-66. Recuperado de <http://www.spell.org.br/documentos/download/39546>.
- Quijada, J. G. (2008). Use of the Internet by physicians in Puerto Rico. *Puerto Rico Health Sciences Journal*, 27(1), 75-79. Recuperado de <http://prhsj.rcm.upr.edu/index.php/prhsj/article/view/40/32>.
- Smith, R. (1997). The future of healthcare systems. *British Medical Journal*, 314(7093), 1495. Recuperado de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2126751/pdf/9183186.pdf>.
- Sommerhalder, K., Abraham, A., Zufferey, M. C., Barth, J. y Abel, T. (2009). Internet information and medical consultations: Experiences from patients' and physicians' perspectives. *Patient Education and Counselling*, 77(2), 266-271. DOI:10.1016/j.pec.2009.03.028.
- Stevenson, F. A., Kerr, C., Murray, E. y Nazareth, I. (2007). Information from the Internet and the doctor-patient relationship: The patient perspective a qualitative study. *bmc Family Practice*, 8(47), 1-8. DOI:10.1186/1471-2296-8-47.
- Tommasetti, A., Troisi, O. y Cosimato, S. (2014). Patient empowerment and health online community: Two ways to give the new viability doctor-patient relationship. *Comunitania: Revista Internacional de Trabajo Social y Ciencias Sociales*, 8(1), 9-23. DOI:10.5944/comunitania.8.1.
- Tortolero-Luna, G., Finney, L. J., Hesse, B. W., Davis, T., Kornfeld, J., Sanchez, M., Moser, R. P., Ortiz, A. P. Serrano-Rodriguez, R. A. y Davis, K. (2010). Health and cancer information seeking practices and preferences in Puerto Rico: creating an evidence base for cancer communication efforts. *Journal of Health Communication*, 15(sup. 3), 30-45. DOI:10.1080/10810730.2010.522698.
- Vilaseca, J., Cabañero C. F. y Torrent, J. (marzo de 2002). Nueva economía y actividad empresarial: de las TIC al cambio cultural. *Observatorio económico*, 2002 (marzo-abril). Recuperado de: [http://www.uoc.edu/web/esp/serveis/observatorio/tm/one0402\\_imp.html](http://www.uoc.edu/web/esp/serveis/observatorio/tm/one0402_imp.html).
- Webster, A. (2006). *New Technologies in Health Care. Challenge, Change and Innovation. Health, Technology and Society*. New York: Palgrave Macmillan.
- World Bank. (2017). Individuals using the Internet (% of population). Recuperado el 30 de marzo de 2017 de: <http://data.worldbank.org>.

#### ACERCA DEL AUTOR

Iván de la Cruz Cuevas (ivan.delacruz1@upr.edu) es profesor de comunicación en la Universidad de Puerto Rico (UPR) y relacionista licenciado. Doctor en Sociedad de Información y el Conocimiento por la Universitat Oberta de Catalunya, y maestro en Comunicación (Relaciones Públicas) por la Universidad del Sagrado Corazón (ORCID 0000-0001-8413-2972).

#### CÓMO CITAR ESTE ARTÍCULO

De la Cruz Cuevas, I. (2018). Usos de Internet por parte de los ciudadanos puertorriqueños en su relación con los médicos. *Caleidoscopio. Revista Semestral de Ciencias Sociales y Humanidades*, 22(39). DOI:10.33064/39crscsh1375 

