

Médicos, pacientes e Internet

Dr. Antonio L. Turnes

Miembro de la Academia de Medicina de Uruguay



Desde hace más de veinte años **Internet** ha irrumpido en el mundo de las comunicaciones, transformando las formas de relacionamiento de las personas. Hoy buena parte de la humanidad emplea Internet para recibir información, desde los periódicos de cualquier parte del mundo, leer revistas científicas de acceso libre o por suscripción, ingresar a bibliotecas y museos o hacer compras locales o en países lejanos.

Como ocurre a menudo con muchas actividades humanas, esta portentosa innovación tecnológica tiene sus ventajas y sus inconvenientes.

Entre las **ventajas**: el rápido acceso a información amplia, poniendo en los buscadores algunas palabras que identifican lo que se quiere hallar, o entrando a sitios que ya son conocidos para encontrar la información o el dato buscado.

Entre los **inconvenientes**: en el mundo virtual *está todo mezclado*, información adecuada y falsedades o conceptos equívocos. Seleccionar las fuentes es algo que hay que desarrollar, a través del tiempo.

Pero sin duda, en Medicina no se está obteniendo todo el provecho que podría lograrse de este enorme y fabuloso recurso. En parte por desconocimiento y en parte por prejuicio, pero sobre todo por mala utilización o por no aprovechar las ventajas que este nuevo medio ofrece a médicos y pacientes.

Los médicos en todo el mundo occidental han desarrollado a través de sus asociaciones profesionales o académicas, sitios para brindar información razonable para diversos públicos: los propios colegas, sus pacientes, los medios de prensa.

En Uruguay en esta materia estamos bastante retrasados, no obstante la penetración que la informática y la telemática han adquirido en esta última década, donde es posible acceder desde un teléfono móvil a todo lo que antes brindaba la computadora en un escritorio, cada vez con soportes más diminutos y variados.

Los pacientes o sus familiares buscan información en Internet sobre alguna patología que les preocupa o afecta, o sospechan que tienen, o les han comunicado un diagnóstico, pero la información brindada en la fugacidad de una consulta médica les dejó más interrogantes que respuestas. Y acuden a ese medio virtual sin una orientación clara para diferenciar lo que puede ser información seria y confiable, de otra disparatada o interesada en captar incautos. Lo que ensombrece la relación.

Parece que ha llegado la hora de aceptar, sin cortapisas, que Internet es un medio maravilloso que debería contribuir a mejorar la relación médico-paciente. Negarse, ofenderse o molestarse porque el paciente acude a la consulta con preguntas que obtuvo de la red global, puede llegar a ser una actitud necia de parte del profesional, porque no se puede tapan el sol con la mano.

La información está al alcance de cualquiera, pero no hay un buen direccionamiento hacia las fuentes que pueden aportarle una mejor ilustración al paciente, y éste puede quedar confundido y su médico ofuscado.

En Europa recientes encuestas, realizadas entre directores de comunicación del sector sanitario de España, Reino Unido, Francia, Alemania, Italia Polonia, países escandinavos y Suiza, así como más de 1.200 pacientes españoles, sitúan

en un 35% de los pacientes que buscan información sobre medicamentos antes de tomarlos por primera vez. Un 20% ha llegado a automedicarse siguiendo indicaciones halladas en la red; lo que obviamente es un hecho deplorable. El 72% de los pacientes recurre a Internet para buscar información y sólo el 18% consulta los sitios web de los laboratorios, el 17% el de las asociaciones de pacientes; el 15% la de los centros hospitalarios y el 19% las páginas de noticias sanitarias.

La comunicación directa a través de foros ha resultado la favorita de los pacientes, particularmente para conocer experiencias similares a las que ellos están cursando, pero el 67% de los pacientes se inclina por los **contenidos que respalda un médico o una asociación médica de prestigio**.

La misma consulta revela que el 30% de los pacientes opina que el médico no les informa lo suficiente y un 35% indica, además, que el tiempo de consulta es también muy limitado. “En todas partes se cuecen habas y en mi casa calderadas”, dice un viejo refrán español. Así es probable que el paciente supla esta necesidad de información que no pudo obtener en la consulta fugaz, con la búsqueda en Internet.

Otras veces, son los propios médicos, los que para abreviar el trámite, le indican directamente a sus pacientes: “Busque en Internet sobre esta enfermedad que Usted padece”. Y el paciente sale de la consulta con la sensación de que fue “despachado raudamente” y que la Red le proveerá la información que el profesional no pudo comunicarle. Pero irá a ciegas, sin orientación alguna.

Parecería que Internet y las redes sociales han cambiado totalmente el paradigma de la comunicación tradicional, y la práctica médica no es ajena a estos cambios. Por eso, optimizar el uso de estos recursos de manera adecuada y profesionalmente idónea, debería ser el modo de complementar la consulta con la información.

Si las instituciones profesionales dispusieran espacios para informar al público y a los periodistas acerca de las principales patologías, su diagnóstico, tratamiento, efectos colaterales y alternativas terapéuticas, estaríamos caminando en una dirección correcta que potenciaría no sólo la relación médico-paciente-sociedad, sino también prestigiando a la propia profesión.

Las investigaciones han mostrado que las consultas a Internet no reemplazan al médico ni minan su autoridad, sino que cambian el tipo de relación, aumentando la participación del paciente, lo que va de la mano con el creciente desarrollo de los derechos del paciente, que tardíamente se van incorporando al sistema de salud.

Aunque los médicos vayamos lerdos, detrás, siguiendo modelos antiguos de relaciones paternalistas, donde el médico indicaba y el paciente obedecía; eso hace años se acabó, aunque todavía no nos enteramos del todo, o incluso lo vemos como una farsa.

Esto también lleva a incrementar el número de consultas, por cuanto al encontrar información sospechosa sobre lo que padecen, acuden al médico en busca de una confirmación o rechazo de la hipótesis que les inquieta.

De allí la necesidad de emplear de la mejor forma este recurso que es Internet, que debería ir a favor y no ser considerada un enemigo del médico. Todo depende del buen empleo que se haga, a través de las organizaciones profesionales, fundamentalmente: las asociaciones médicas de todo el país y las sociedades científicas, sin que interfieran intereses comerciales o planteos alejados de las normas éticas que la profesión ha defendido desde la Antigüedad.

En el siglo XXI el recurso a Internet es ya irreversible, y debe ser tomado como una nueva alianza para mejorar la relación terapéutica y una ayuda para el cuidado de los pacientes, en lugar de verlo como un enemigo que distorsiona la relación. Si tal ocurre, es porque colectivamente estamos fallando, y debemos corregir esa actitud.

Los pacientes reclaman, con razón, mayor inversión en campañas de concientización orientadas a la población, para la prevención de enfermedades, o para los aspectos ya mencionados. Y los medios de comunicación profesionales, particularmente, deberían aceptar este desafío y desarrollarlo. Porque también por allí pasa el cambio en la calidad de la relación, que tan afanosamente buscamos y deseamos establecer con los destinatarios de nuestros servicios.

Hay amplio campo para mejorar, y el camino está abierto para recorrerlo. Ya lo dijo Albert Einstein: *“Si buscas resultados distintos, no hagas siempre lo mismo”*.