



PLANETREE ALC



Impacto de la información en redes sociales e internet en la comunicación con el paciente y su cuidador

Agosto 20 de 2020

El auge de las redes sociales y el fácil acceso a la información sobre temas de salud que se encuentra en internet, ha cambiado la forma en cómo los pacientes se comunican con los prestadores de servicios. Los pacientes llegan a la consulta cada vez más informados y con más preguntas, muchas veces con una interpretación equivocada de la información. Esta situación crea conflictos y puede llegar incluso a ser peligroso para los pacientes, por lo que es de suma importancia y con el fin de guiarlos en esta búsqueda de información de la mejor manera, enfocarse en herramientas de comunicación asertiva y empatía para fortalecer la conexión y la adecuada relación con su paciente y familia.

La necesidad que tienen los pacientes, sus familias y cuidadores de informarse es real. Es importante entender que de manera permanente, los pacientes y familiares deben tomar decisiones: cuando deciden qué comer; la manera en que deberían ejercitarse; cuando reciben información en el periódico, noticieros y radio sobre su enfermedad; en reuniones con grupos sociales de interés, entre otros; todo esto lleva a querer estar informado, saber más, entender más para sentirse seguros en la toma de sus decisiones (Basagoiti, 2014) por lo que constantemente están en la búsqueda de información en los sitios más asequibles y cercanos.

Pero este exceso de información tiene ventajas y desventajas. El gran reto es saber maximizar las ventajas y aprovechar las oportunidades de mejora para buscar los mejores resultados en salud y mejorar la experiencia del paciente y su cuidador.

VENTAJAS DE UN PACIENTE MÁS INFORMADO:

Cada vez se hace más fuerte la necesidad de educar y alfabetizar a los pacientes y sus familiares, sobre todo en este momento donde cada día se hace mayor énfasis y se refuerza la cultura de atención centrada en el paciente en las organizaciones. Es necesario que los pacientes y familiares tomen una actitud más activa sobre el cuidado de su salud (Basagoiti, 2014). Se requiere promover la información y educar al paciente en cómo informarse y cómo buscar apoyo, para que se informe de manera completa y adecuada.

Un paciente mejor informado, está en capacidad de tomar decisiones. Tiene mucho más compromiso con su cuidado y se involucra más fácilmente en los cambios de hábitos que benefician su salud, también desarrolla una mejor capacidad de hacer preguntas más acertadas que lo ayuden en la toma



PLANETREE ALC



Organización para la Excelencia de la Salud

de decisiones, le den seguridad y le solucionen inquietudes. De igual manera se vuelve una relación profesional de salud - paciente más dinámica, donde existe un esfuerzo mutuo por permanecer actualizados y en busca de un objetivo común para mejorar la experiencia y el resultado en salud.

En un estudio reciente realizado entre especialistas en Latinoamérica, **Informe médico 3.0**, se demostró que 53% de los especialistas se sienten cómodos con un paciente más informado porque estos se adhieren más a las recomendaciones, así como disminuyen la dependencia del médico para tomar decisiones básicas en salud lo que ayuda a descongestionar el servicio de salud y mejorar la eficiencia del sistema. (Redacción TNI)

Otra de las ventajas es que prepara y fortalece pacientes autónomos con curiosidad de aprender acerca de su enfermedad, empodera a familiares más cercanos al tratamiento y cuidado quienes se convierten en corresponsables del manejo. Esto finalmente impacta de forma positiva, que se traduce en mejores desenlaces clínicos y en una mejor experiencia.

También es positiva la repercusión a nivel comunitario. Contar con el apoyo en una adecuada interpretación y educación permite no solo individuos más involucrados sino también comunidades más fuertes, más responsables de su salud y enfocadas en los procesos de prevención. En otras palabras: se activa la comunidad. Sociedades que van a ser recíprocas con las organizaciones, propositivas con las decisiones de las entidades y que enriquecen la experiencia de la atención en salud.

“DESVENTAJAS” DE UN PACIENTE MÁS INFORMADO: Realmente nunca existirán desventajas de un paciente más informado. El problema empieza con un paciente mal informado, y quizás ahí es donde la mayoría de profesionales de salud en la práctica clínica sienten malestar cuando llega un paciente con preguntas o inquietudes sobre información que se interpretó de manera incorrecta o con un tratamiento sin soporte científico (muchas veces orientados por amigos, familiares, vecinos). En ese momento se debe utilizar esa mala información, como una ayuda para que el paciente reconozca su error y aprovechar esta situación para explicarle los peligros de recurrir a información de mala y baja calidad.

Es necesario que el proveedor de la atención se pregunte si esa búsqueda de información externa a la institución o en espacios (internet, redes sociales) poco adecuados, se debe a una falla en la información clara y oportuna, en el momento de la consulta o atención en salud, lo que obliga al paciente y familiar a buscar otras alternativas.

De igual manera la información es generalizada y puede no ser la adecuada para el paciente. Se sugiere individualizar lo que se debe informar en la consulta y explicarle al paciente la necesidad de filtrar información. No toda la información es adecuada para todo tipo de público.



PLANETREE ALC



Organización para la Excelencia de la Salud

En el mismo estudio “**Informe médico 3.0**” la mayoría de los especialistas concluyeron que el gran riesgo del libre acceso a mucha información puede poner en peligro la salud y muchas veces afecta la relación médico paciente porque pone en duda la credibilidad del especialista o profesional en salud que realiza la atención (redacción TNI).

Pero estas conclusiones sólo nos ofrecen oportunidades de mejora como organización. Una de ellas es ofrecer al paciente redes de calidad donde él pueda consultar dudas. Crear espacios en donde se tenga más acceso a la educación en salud, fortalecer capacidades de comunicación y mejorar la relación médico paciente, así, el paciente y familiar creará una confianza fuerte en el profesional de salud que lo está atendiendo.

Finalmente se puede concluir que el problema no es tener paciente y/o familiar informado, en realidad esta situación nos ofrece un panorama lleno de ventajas para lograr mejores resultados en salud. El gran problema es un paciente mal informado, que es el paciente que mal llamamos sobreinformado, por lo que la responsabilidad como organización es dar herramientas al paciente para una adecuada información, generar programas de educación en salud, alfabetización y estrategias para guiar al paciente en que realice búsqueda de información en los lugares adecuados y convertir al paciente y/o familiar en un actor activo en el sistema de salud.

REFERENCIAS

1. Redacción TNI, 2018, Los pacientes están sobreinformados, Blog Tenonews: la tecnología a un click, tomado de: <https://www.tecnonews.info/a-view-from-abroad/>

2. Rubio, María Dolores Navarro 2014, Pacientes Implicados: Participación Del Paciente En La Toma De Decisiones Papeles de Economía Española; Madrid N.º 142, (2014): 85-91,115.

3. Ignacio Basagoiti, Salvador Casado, 2014 El papel de la información en el empoderamiento del paciente, VeS 100 Comunicant salut_Viure en Salut 15/09/14 11:38 Página

10