

# MÉDICOS E INTERNET: SIN PRISA PERO SIN PAUSA



En el ámbito de las profesiones sanitarias y de la medicina, las plataformas de comunicación en Internet se han convertido, poco a poco, en un importante aliado al servicio de la profesión y de los pacientes

**E**l artículo refiere la creciente importancia en la actualidad de Internet y, en especial, de las redes sociales, derivada del cambio de paradigma tecnológico y social que estamos experimentando. En la ciencia, y más concretamente en el área de las profesiones sanitarias y de la medicina, las redes sociales se han convertido en un importante aliado al servicio de la profesión y de los pacientes. Cada día es más frecuente encontrar ciudadanos/pacientes mejor informados y formados, siendo esto una responsabilidad de los profesionales de la salud. “Si queremos construir un sólido edificio en la cultura de la salud”, indica el **Dr. Julio Zarco**, “es de vital importancia que utilicemos las nuevas herramientas y plataformas tecnológicas para facilitar a los ciudadanos/pacientes la información y formación necesarias con el fin de que sean ellos mismos los que ejerzan el liderazgo en lo que respecta a su propia salud”.

*\*El Dr. Julio Zarco realizó este artículo antes de su nombramiento como director general de Atención al Paciente del Servicio Madrileño de Salud*



**Dr. Julio Zarco Rodríguez,**  
especialista en medicina familiar y  
comunitaria\*





# MÉDICOS E INTERNET: SIN PRISA PERO SIN PAUSA

**Dr. Julio Zarco Rodríguez,**  
especialista en medicina familiar y  
comunitaria



Es indudable que nos encontramos de pleno en la era de la comunicación y la informática, una era que está marcada por las rápidas transformaciones que se suceden en la ciencia y la tecnología, y en la que nuestros “viejos” modos de ver y pensar el mundo han cambiado. Podemos asegurar, sin ninguna duda, que las generaciones que nos suceden, es decir, nuestros hijos y nuestros nietos, son ya “nuevos” seres humanos, en este sentido. No entraremos a valorar si son mejores o peores personas pero, desde luego, son personas distintas en su forma de pensar y en su forma de ver el mundo.

Estamos en un mundo globalizado, donde todos los seres humanos, hasta de las zonas más distantes y apartadas de la faz de la tierra, pueden compartir información, y esto lo hacen desde sus casas, a la velocidad instantánea de solo pulsar un botón.

Somos capaces de generar por ordenador, y controlar, cualquier proceso por complejo que este sea, desde programar nuestro televisor para que grabe un programa hasta mandar un satélite a Marte; desde programar el encendido y apagado de nuestras luces en casa a bombear medicamentos en nuestro organismo.

En estos últimos años, es posible que hayamos experimentado los mayores cambios socioculturales de los últimos cinco siglos, cambios que están transformando de manera drástica la fisonomía de la humanidad. La informática, la telefonía móvil y la biotecnología

**En estos últimos años, es posible que hayamos experimentado los mayores cambios socioculturales de los últimos cinco siglos, cambios que están transformando de manera drástica la fisonomía de la humanidad**

están suponiendo una revolución cultural de insospechadas consecuencias. Estoy seguro, y convencido, de que tras la revolución informática y de la comunicación sucederá una tercera revolución, que será la robótica y, tras esta, otra: la nano-tecnológica.

## Médicos “bisagra”

Nuestros patrones tradicionales, nuestra capacidad de entender el mundo, han cambiado tan profundamente que tenemos la obligación de adaptar de manera rápida y eficaz nuestras actividades cotidianas a las nuevas tecnologías.

**Dr. Julio Zarco Rodríguez,**  
especialista en medicina familiar y  
comunitaria



Y, por supuesto, nuestra actividad profesional también debe adaptarse para poder alcanzar, igualmente de manera rápida y eficaz, todos nuestros objetivos. Es por ello que un médico de mediana edad como yo se plantea grandes interrogantes a los que le gustaría encontrar respuesta a través de este artículo, o por lo menos, suscitar nuevos interrogantes que nos hagan avanzar en nuestros planteamientos.

Los médicos de mi generación somos unos médicos “bisagra”, pues nacimos en otro siglo, aunque desarrollamos plenamente nuestra actividad en el “nuevo mundo”: empezamos nuestra carrera profesional cuando existían historias clínicas en papel y, como medios de comunicación de unos con otros, solo el teléfono, las cartas y, lo más avanzado, el fax.

**Hemos multiplicado por 1.000 nuestra capacidad de comunicación y nuestra potencia de alcance. La pregunta pertinente es: ¿influyen en nuestro ejercicio profesional las nuevas tecnologías?**

Los tiempos ahora son otros, las consultas se han informatizado, la receta es ya prácticamente electrónica, y las cartas y el fax han quedado relegadas a reliquias del pasado. Hoy, utilizamos los correos electrónicos, los móviles, los whatsapp, las videollamadas y las plataformas tecnológicas que facilitan la comunicación entre humanos, como Twitter, Facebook, Tuenti..., etc.

En suma, hemos multiplicado por 1.000 nuestra capacidad de comunicación y nuestra potencia de alcance. La pregunta pertinente es: ¿influyen en nuestro ejercicio profesional las nuevas tecnologías? Parece que es obvio contestar que sí, por lo que debemos contemplar de qué manera y con qué orientación.

## Médicos e Internet

En épocas pasadas, cuando un médico realizaba un estudio de investigación y debía realizar una búsqueda bibliográfica, este trabajo era costoso y desalentador, pues tenía que consultar los grandes libros que editaban y publicaban la bibliografía existente. Allí se encontraban las referencias a los artículos buscados y a las revistas en las que se habían publicado.

**Dr. Julio Zarco Rodríguez,**  
especialista en medicina familiar y  
comunitaria



El siguiente paso era hallar la revista, localizar el artículo de interés y fotocopiarlo. Este era el procedimiento. Un procedimiento que convertía cualquier investigación bibliográfica en una operación tortuosa y compleja que consumía el mayor de los tiempos. La creación de Internet ha supuesto muchas cosas pero, desde luego, una de las más importantes sea, quizás, el acceso a todo tipo de información de manera rápida y eficaz.

Siguiendo con el ejemplo anterior, si antes la búsqueda bibliográfica necesaria para cualquier investigación consumía un 60% de la actividad investigadora como tal, gracias a la red supuso una reducción de hasta un 30%, con lo cual el resto del tiempo se podía aprovechar para trabajar en otros procesos de la investigación.

Yo asistí al cambio de paradigma en la comunidad científica y médica, cuando en los grandes congresos y encuentros médicos de los años 90 nos pedían nuestro *email* y solo unos cuantos privilegiados, avanzados, disponían de él.

La comunidad científica, como siempre, se mantuvo prudente, discreta y expectante hasta ver consolidada la herramienta comunicacional. Este cambio aconteció en una década y, no obstante, repercutió fundamentalmente solo en la esfera personal y poco, realmente, en la profesional. Al menos, de manera inicial. Porque, en la actualidad, ¿qué médico no dispone de Internet y cuántos facultativos no cuentan con correo electrónico, personal o profesional?

En la actualidad, dos estímulos han engrosado el cambio de actitud de los profesionales de la salud con respecto a las nuevas tecnologías. El primero de ellos, sin duda, es el “tirón” social que conlleva la incorporación de las nuevas





# MÉDICOS E INTERNET: SIN PRISA PERO SIN PAUSA

**Dr. Julio Zarco Rodríguez,**  
especialista en medicina familiar y  
comunitaria



tecnologías a nuestra vida cotidiana. Nadie concibe hoy en día su entorno sin disponer de una dirección de *email* o de un teléfono móvil.

El segundo estímulo es externo al propio profesional y está ligado a la demanda de los propios pacientes. Se han realizado múltiples estudios sobre el impacto de las nuevas tecnologías en el profesional sanitario y, más concretamente, en el médico, y los resultados son apabullantes: un 60% de pacientes acude a Internet de manera directa para consultar sus dolencias o encontrar consejo profesional.

De este porcentaje, un 90% busca información sin ninguna guía o asesoramiento previo que oriente su búsqueda. Y, aún más, de este 90%, cerca de un 70% entra en páginas web no profesionales, la inmensa mayoría de ellas, comerciales.

Estos datos son absolutamente demoledores, pues nos hacen reflexionar que Internet se está moviendo, que nuestros pacientes lo están utilizando y que nosotros, como médicos, tenemos la obligación moral y ética de facilitar información en la red o, al menos orientar, hacia las fuentes de información más adecuadas y pertinentes para el ciudadano/paciente. Si analizamos el comportamiento de los médicos con respecto a la red, podemos decir que, en la actualidad, cerca de un 90% de los profesionales la utilizan para comunicarse entre sí y con la comunidad científica, y para realizar desde búsquedas bibliográficas a interconsultas con especialistas, etc.

## Médicos y redes sociales

Otra nueva evolución en los procesos tecnológicos son las redes sociales. Estamos hablando de esa “red” que interconecta a los usuarios y que comunica de manera inmediata e interactiva a todos. Ejemplos como Facebook o Twitter son los más conocidos y, pese a que los profesionales sanitarios comienzan a utilizarlos de manera tímida, y a título personal, cada vez es mayor la corriente que posiciona las redes sociales para interconectar a médicos entre médicos, es decir, proliferan las redes profesionales o las redes que conectan a médicos y pacientes, lo que llamaríamos “comunidades terapéuticas”.

# MÉDICOS E INTERNET: SIN PRISA PERO SIN PAUSA

**Dr. Julio Zarco Rodríguez,**  
especialista en medicina familiar y  
comunitaria \*



Es cada vez más frecuente que el paciente demande información fidedigna de fuentes adecuadas y competentes. Es por ello que el movimiento asociativo está aflorando con fuerza en un intento de vertebrar una sociedad civil desvitalizada y de construir procesos de cultura de la salud que conllevan prevención, promoción y educación para la salud. Los médicos ya no quieren que sus pacientes se lancen a la “aventura” de Internet sin guía ni consejo, sin orientación y sin información adecuada, por lo que creen acertado acercarse al paciente a través de incrementar su presencia en la red. Si en épocas anteriores pensábamos que la confidencialidad e intimidad de una relación terapéutica lo era todo, en la actualidad pensamos que la relación terapéutica también puede ser virtual y que esta comunicación puede, y debe, garantizar las mismas prestaciones y garantías que el contacto terapéutico convencional y tradicional, es decir, contacto directo y personal, confidencialidad, cordialidad, cercanía, empatía y concreción.

**El movimiento asociativo está aflorando con fuerza en un intento de vertebrar una sociedad civil desvitalizada y de construir procesos de cultura de la salud que conllevan prevención, promoción y educación para la salud**

Estamos ante una nueva situación, en la relación terapéutica y en la relación médico-paciente, en la que intentamos adaptar a nuestro día a día las herramientas disponibles para mejorar la relación terapéutica. Por eso, cada vez son más los facultativos que, de forma personal, utilizan el *email*, Twitter y Facebook para transmitir sus opiniones, consejos y experiencia a sus compañeros de profesión, así como a los propios





# MÉDICOS E INTERNET: SIN PRISA PERO SIN PAUSA

**Dr. Julio Zarco Rodríguez,**  
especialista en medicina familiar y  
comunitaria



pacientes, y que, incluso, crean blogs y webs para facilitarles información. Claros ejemplos de esta actitud novedosa e innovadora son médicos de prestigio que contactan con sus pacientes a través de estas herramientas y que, asimismo, realizan *newsletters* con contenido de interés que remiten a sus pacientes con el fin de que estos mejoren su nivel de información y formación. Cito como ejemplos, aunque cada vez surgen más, a Salvador Casado, médico de familia y bloguero impenitente; Julio Mayol, cirujano y una de las personas más activas en la red, o Pilar Riobó, endocrinóloga que posee, en paralelo, una consulta virtual “añadida” a su consulta convencional. Pero no solo médicos. Cada día es más usual encontrarnos con páginas web con información acerca de prestación de servicios, asesoramiento, consejos, etc. procedentes de hospitales públicos y privados, de centros de salud, mutuas, etc.

Y parece que esto es solo el principio. Los médicos siempre hemos sido líderes de opinión dentro del tejido social. Nadie puede olvidar la máxima de que las “fuerzas vivas” de toda comunidad han sido el alcalde, el médico, el cura y el maestro. Esta simplificación, tradicional y popular, sólo pone de manifiesto nuestra capacidad de liderazgo y de compromiso con la sociedad. Si queremos que esto siga así, y si creemos que nuestras opiniones y acciones pueden ser positivas en pro de mejorar la salud de nuestros conciudadanos, sólo nos queda asumir, utilizar y rentabilizar cuantas herramientas tengamos a nuestro alcance para acercarnos al paciente. Porque el perfil del paciente está cambiando a pasos agigantados, otro motivo por el cual nosotros debemos incorporar las nuevas tecnologías a nuestra operativa de trabajo cotidiano.

Afortunadamente, cada vez es mayor el número de médicos que entienden que éste es el camino más adecuado para llegar a los pacientes. Estamos en el albor de una nueva era médica. Siempre he creído en la cultura de la salud pero, en estos momentos, considero que las redes sociales e Internet son herramientas imprescindibles para conseguir un paciente bien informado y bien formado. Y de manera directa, inmediata y, sobre todo, eficaz.