

Informes SEIS

Informes SEIS

**Luces y sombras de la información de
salud en Internet**

4

Pamplona, 18 de Junio de 2002

La presente edición ha sido posible gracias a la
financiación del Fondo de Investigaciones Sanitarias



Informes SEIS

Diseño de cubierta: Roberto Montoro

Primera edición, Junio 2002

Queda rigurosamente prohibida, sin la autorización escrita de los titulares del “Copyright”, bajo las sanciones establecidas en las leyes, la reproducción parcial o total de esta obra por cualquier medio o procedimiento, comprendidos la reprografía y el tratamiento informático y la distribución de ejemplares de ella mediante alquiler o préstamo públicos.

© SEIS, Sociedad Española de Informática de la Salud, 2002
<http://www.seis.es>

Secretaría Técnica: CEFIC
C/ Olimpo, 33 - 1.º C. 28043 - Madrid
Tel: 91 388 94 78 Fax: 91 388 94 79
cefic@cefic.com

Printed in Spain - Impreso en España

Depósito legal: NA-1764 / 2002

ISBN: 84-930487-5-5

Fotocomposición e impresión:
ONA Industria Gráfica
Polígono Agustinos, Calle F - 31013 Pamplona
Tel. 948 35 10 14

Luces y sombras de la información de salud en Internet

Javier Carnicero Giménez de Azcárate
(Coordinador)

Editores:

Javier Carnicero Giménez de Azcárate
Marcial García Rojo
Fernando Martín-Sánchez
Antonio Poncel Falcó
Víctor Maojo García

Autores:

Javier Carnicero Giménez de Azcárate
Fernando Martín-Sánchez
Carlos González Guitián
Arturo Louro González
Joaquín Serrano Peña
Marcial García Rojo
Pilar Cabodevilla Górriz
Asunción Ruesta Ozcoidi
Iñaki Lorente Armendáriz
Alberto Andérez González
Javier Apezteguía Urroz
María José Lezaun Larumbe

Participantes en el IV informe SEIS:

- Albareda Albareda, Jorge. *FEA Traumatología y Cirugía Ortopédica. Hospital Universitario Lozano Blesa.*
- Andrés González, Alberto. *Director de Administración y Recursos Humanos. Servicio Navarro de Salud.*
- Apezteguía Urroz, Javier. *Jefe de Sección de Sistemas de Información. Servicio Navarro de Salud. Dirección de A. P.*
- Bermejo Parra, Julia. *Directora del Servicio de Atención de Sistemas Sanitarios. Gobierno de Navarra.*
- Bernués Gambarte, Clemente. *Médico de Atención Primaria. Centro de Salud San Jorge (Navarra).*
- Carnicero Giménez de Azcárate, Javier. *Coordinador de los Informes SEIS. Sociedad Española de Informática de la Salud.*
- Chamorro Marín, Rafael. *Coordinador Unidad de Apoyo. Ministerio de Ciencia y Tecnología. Dirección General de Desarrollo Sociedad de la Información.*
- Conde Olasagasti, Javier. *Servicio de Nefrología. Hospital Virgen de la Salud.*
- De Montalvo Jääskeläinen. *Socio Fundador. Asjusa Abogados.*
- Díaz Muñoz, Trinidad. *Responsable de Prensa y Directora de la revista "Panacea". Colegio de Médicos de Navarra.*
- García Rojo, Marcial. *Departamento de Anatomía Patológica. Complejo Hospitalario de Ciudad Real.*
- González Guitián, Carlos. *Servicio de biblioteca. Hospital Juan Canalejo.*
- Haymovich Segal, Sergio. *Médico Especialista en Obstetricia y Ginecología. Sociedad Española de Ginecología y Obstetricia.*
- Irujo Martínez, Federico. *Jefe del Gabinete del Consejero de Salud. Gobierno de Navarra.*
- Jiménez Pérez, Carlos. *Director de desarrollo y proyectos Informáticos. Consejería de Salud de La Rioja.*
- Lezaun Larumbe, M^a José. *Jefe Servicio de Organización y Sistemas de Información. Dirección de AP. Servicio Navarro de Salud.*
- Lorente Armendáriz, Iñaki. *Psicólogo. Asociación de Diabéticos de Navarra.*
- Maojo García, Víctor. *Departamento Inteligencia Artificial. Universidad Politécnica de Madrid.*
- Martín Sánchez, Fernando. *Jefe Área de Bioinformática y Salud Pública. Instituto de Salud Carlos III.*
- Moreno Alemán, Javier. *Socio Fundador. Asjusa Abogados.*
- Rovira Barberá, María. *Servicio de Documentación Médica. Hospital de la Santa Creu i Sant Pau.*
- Ruesta Ozcoidi, Asunción. *Jefa de la Sección Centro Soporte de Información. Gobierno de Navarra.*
- Valdepérez Torrubia, Javier. *Médico de Familia. Gerencia Atención Primaria Áreas II y IV (Zaragoza).*

ÍNDICE

Presentación	13
Prólogo	15
Agradecimientos.....	17
Luces y sombras de la información de la salud en Internet (Resumen)	
<i>Javier Carnicero Giménez de Azcárate</i>	19
La información de salud en Internet. Cómo mejorar su calidad desde la perspectiva de los principales agentes implicados	
<i>Fernando Martín-Sánchez y Javier Carnicero Giménez de Azcárate</i>	35
El portal sanitario. Características generales. Cómo desarrollar los servicios de un portal sanitario	
<i>Carlos González Guitián, Arturo Louro González y Joaquín Serrano Peña</i>	55
El punto de vista del usuario profesional: calidad del contenido	
<i>Marcial García Rojo</i>	75
El servicio al ciudadano a través el canal web: la experiencia de usuario. Tipología de páginas. Segmentación de audiencias	
<i>Pilar Cabodevilla Górriz y Asunción Ruesta Ozcoidi</i>	159
Los pacientes y las web de salud. Recomendaciones para una adecuada utilización de internet	
<i>Iñaki Lorente Armendáriz</i>	183
Marco jurídico de la prestación de servicios sanitarios a través de Internet	
<i>Alberto Andérez González</i>	201
Conclusiones y Recomendaciones	235
Los autores	245

P R E S E N T A C I Ó N

La Sociedad Española de Informática de la Salud cumple con este IV Informe SEIS “Luces y sombras de la información de salud en Internet” un compromiso adquirido tanto con nuestros socios como con las autoridades sanitarias.

Los Informes SEIS pretenden estudiar asuntos de interés para los socios, el Sistema Sanitario y el público en general, relacionados con las tecnologías de la información y de las comunicaciones y la salud. La repercusión que la información de salud en Internet tiene en el ciudadano, en los profesionales sanitarios y en las entidades proveedoras de servicios, nos preocupa a todos; por ello es el objeto del IV Informe SEIS.

El enfoque del informe fue ampliamente discutido en la Junta Directiva de la Sociedad, y se consultó la opinión de varios profesionales con diferentes puntos de vista e intereses, concretándose en el contenido que aquí se presenta.

El informe revisa la calidad de la información de salud en Internet desde el punto de vista de los proveedores de información, profesionales sanitarios y consumidores o pacientes. Para todos ellos se formulan directrices para proveer información de calidad, en su caso, y para evaluar aquella a la que accedan.

El IV Informe SEIS no trata de la práctica médica y otras profesiones sanitarias a través de Internet, aunque en el capítulo correspondiente se revisa cuál es la situación legal en nuestro país sobre estas cuestiones.

La SEIS considera que las opiniones que se presentan en el estudio son contrastadas e independientes, y que las recomendaciones se demostrarán eficaces para conseguir uno de los grandes objetivos de nuestra Sociedad “ la utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones para mejorar la salud de los ciudadanos”.

En nombre de la SEIS quiero agradecer la dedicación y esfuerzo del Coordinador de INFORMES SEIS, Javier Carnicero, y de todos los expertos participantes en esta edición.

La SEIS también quiere mostrar su gratitud al apoyo, ya tradicional, del Departamento de Salud del Gobierno de Navarra y del Fondo de Investigaciones Sanitarias, así como de la Fundación Vodafone, sin cuyo respaldo no hubiera podido llevarse a cabo esta actividad.

Luciano Saéz Ayerra
Presidente de la Sociedad Española de Informática de la Salud

PRÓLOGO

La utilización masiva de las tecnologías de la información y las comunicaciones, y en especial, los móviles, están cambiando completamente la forma de ofrecer los servicios de salud al ciudadano. La comunicación médico-enfermo, independientemente del lugar donde está cada uno, y la posibilidad de romper la simultaneidad del acto médico mediante la utilización de espacios web, mensajería..., proporcionan otro nuevo sistema para incrementar la eficacia.

Si además aprovechamos todas estas tecnologías para, sin pérdida de eficacia, reducir las estancias hospitalarias y vigilar al paciente desde su domicilio, esté donde esté, habremos logrado también, además de un ahorro de costes, una normalización de la vida de los pacientes, devolviéndoles cuanto antes a su entorno.

Todavía es pronto para ofrecer resultados masivos de estas experiencias, sin embargo, ya hay algunas muy esperanzadoras. La reciente tecnología de la movilidad ha cambiado una necesidad vital y los dispositivos móviles que uno lleva en el bolsillo se van a utilizar, cada vez más, en aplicaciones de transmisión de datos personales, comunicaciones a través de Internet, localización, y todo aquello que represente una mejora en la calidad de la vida y, por supuesto, en la salud.

La Fundación Vodafone trabaja, desde su nacimiento, en estrecha colaboración con el Sistema Nacional de Salud, y en especial, con el Instituto de Salud Carlos III, con el que ha desarrollado programas y experiencias que pueden ser extendidas a toda la sociedad.

Los métodos para la mejora de los servicios a enfermos crónicos, prevención del envejecimiento, hospitalización domiciliaria en los programas AIRMED-con soluciones innovadoras en problemas tan importantes como la apnea del sueño-y la buena acogida por parte de los pacientes de los procesos a través de comunicaciones móviles, nos hacen pensar que estamos en un buen camino para mejorar la relación médico-enfermo en procesos continuados o a largo plazo.

Hemos visto que el desarrollo de protocolos a través de mensajería corta tipo wap incrementa la comunicación y la tranquilidad del paciente, así como la información al médico, lo que reduce drásticamente el número de visitas a los centros de salud.

Desde nuestra institución vamos a seguir por este camino, y sin duda junto a la SEIS lograremos una mayor difusión del conocimiento de cómo las nuevas tecnologías de la comunicación facilitan la relación entre médico y paciente.

Rafael Lamas Cederrón
Director Técnico Fundación Vodafone

AGRADECIMIENTOS

El IV Informe SEIS “Luces y sombras de la información de salud en Internet” no hubiera podido llevarse a cabo sin el apoyo del Departamento de Salud del Gobierno de Navarra.

También se ha contado con el patrocinio de la Fundación Vodafone para financiar la jornada que se celebró en Pamplona el 18 de junio de 2002, en la que los expertos se reunieron para discutir el contenido del informe y elaborar las conclusiones.

El Fondo de Investigaciones Sanitarias ha subvencionado los gastos de edición del libro, de forma que se hace posible la difusión del informe al sistema sanitario y a todas las personas interesadas.

La SEIS quiere mostrar su gratitud a las tres instituciones por su respaldo a este proyecto, a la vez que hace extensivo ese agradecimiento a los autores y participantes en el informe.

