

Scientific
Journal of
**Applied
Social and
Clinical
Science**

**IMPACTO DE INTERNET
Y REDES SOCIALES
EN RELACIÓN CON
LA SALUD DE LOS
PUERTORRIQUEÑOS**

Iván de la Cruz Cuebas

Iván de la Cruz Cuebas. Universidad de
Puerto Rico, Doctorado, Puerto Rico

All content in this magazine is
licensed under a Creative Com-
mons Attribution License. Attri-
bution-Non-Commercial-Non-
Derivatives 4.0 International (CC
BY-NC-ND 4.0).



Resumen: Analizamos el impacto de los medios sociales e Internet en relación con la salud de los puertorriqueños desde la Sociedad de Información. Mediante una encuesta en línea de 250 casos se comprobaron sus efectos en el médico y los pacientes.

Palabras Clave: Medios sociales, médicos, pacientes.

Los medios sociales comenzaron como un método de compartir información y experiencias personales y familiares con amigos, familiares y otros. Estos medios han ido evolucionando para convertirse en un medio de intercambio de todo tipo de información y de temas completamente diversos.

Internet es utilizado de forma amplia por los pacientes para resolver dudas sobre salud con pocas diferencias por edad. Además, ejerce influencia en la forma de pensar sobre su salud y puede producir cambios en el estilo de vida (Marin, Valverde, Sánchez, Sáenz, Polentinos y otros, 2013). Históricamente, las búsquedas de salud en línea significaban visitar un sitio web de una agencia u organización. Recientemente, los medios sociales han emergido como fuentes potenciales de información de salud en línea (Fox, 2011). Los avances rápidos e innovadores en comunicaciones de Internet participativas, conocidos como medios sociales, ofrecen oportunidades para modificar el comportamiento sobre la salud (Korda e Itani, 2011). En el cuidado de la salud, estos se han utilizado para mantener o mejorar la comunicación entre profesionales y de profesionales con pacientes, promover la marca institucional y mejorar la velocidad de interacción entre y a través de diferentes intereses del cuidado de la salud (Grajales, Sheps, Ho, Novak-Lauscher y Eysenbach, 2014).

Aunque las tecnologías de los medios sociales permiten a las personas la

oportunidad de participar en la creación de información en línea, esto no es tan común; menos del 15% de las personas reportaron hacerlo. En contraste, las personas estuvieron más inclinadas a consumir contenido con un 30 a 40% de los encuestados que reportaron utilizar los medios sociales para actividades relacionadas a la salud y el uso de listas de rangos en línea para verificar médicos, hospitales y tratamientos médicos (Thackeray, Crookston y West, 2013). Un estudio realizado por Antheunis (2013) encontró que los pacientes utilizaron primariamente Twitter (59.9%), especialmente para aumentar el conocimiento e intercambiar consejos y Facebook (52.3%), particularmente para respaldo social y para intercambiar consejos. Las barreras más importantes para utilizar medios sociales que encontraron los pacientes fueron preocupaciones de privacidad y confiabilidad de la información. Lagu, Goff, Craft y otros (2016) sobre un estudio realizado en Facebook, afirmaron que parece haber un valor en permitir a los pacientes compartir sus experiencias y a leer las experiencias de otros. Los usuarios de *Facebook* y *Twitter* comparten más información sobre medicamentos que sobre automedicación. Las redes sociales, por el momento, se usan prioritariamente para compartir experiencias, resolver dudas y recibir información sobre problemas de salud (Martín, 2014). Las razones principales para hacer estas búsquedas fueron para complementar la información apropiada provista por el médico y para recopilar información antes de la consulta con el médico (Orgaz-Molina, Cotugno, Girón-Prieto y otros). A nuestro juicio, el uso de internet para buscar información sobre salud presenta más ventajas que desventajas en lo que se refiere a la relación médico-paciente (Marin, Valverde, Sánchez, Sáenz, Polentinos y otros, 2013).

Un número creciente de investigadores

están explorando tecnologías que son particularmente relevantes para los jóvenes, incluidas las aplicaciones para teléfonos inteligentes, servicios de redes sociales y sexuales, realidad virtual y elementos de juego o “gaming”. Estas tecnologías ofrecen funciones claves que son particularmente relevantes dentro del contexto del HIV en los jóvenes, incluido el anonimato, el respaldo social, la provisión de evaluación y realimentación en tiempo real y características motivadoras (Hightow-Weidman, Muessig, Bauermeister y otros, 2015). Facebook está siendo utilizado por el público en general, pacientes, cuidadores y profesionales de la salud para compartir sus experiencias en el manejo de la enfermedad, exploración y diagnóstico (Farmer, Bruckner, Cook y otros, 2009). Un estudio encontró que los medios sociales pueden reducir el estigma de algunas condiciones como la epilepsia (Lo, Esser y Gordon, 2010).

Preocupaciones éticas y de privacidad han atrasado el uso de los medios sociales en el mercadeo de prácticas (médicas) individuales o grupales. Establecer una presencia digital fuerte y una reputación en línea ayuda a construir prácticas, puede ser una fuente fuerte de nuevos pacientes y va a ser aún más importante en el futuro (AAOS, 2012). Solamente por tener un perfil por sí solo no va a aumentar el reconocimiento o impulsar un influjo de participación. Es necesaria una planificación cuidadosa e investigación, lo cual va a beneficiar grandemente a las organizaciones sin fines de lucro en su intento por desarrollar relaciones mediante sus redes sociales (Walters, Burnett, Lamm y otros, 2009). La calidad de los sitios web está significativamente y positivamente relacionada al rango general en que ubican los pacientes al hospital y su intención de recomendarlo a otros. El potencial de las fuentes de información basadas en la web de influenciar el comportamiento del

consumidor tiene importantes implicaciones para los que hacen la política pública, terceros, proveedores de cuidado de la salud y consumidores (Ford, Huerta, Diana y otros, 2013). Los medios sociales traen una nueva dimensión al cuidado de la salud, ofreciendo una plataforma utilizada por el público, pacientes y profesionales de la salud para comunicarse sobre asuntos de salud con la posibilidad de mejorar potencialmente los resultados de salud (Moorhead, Hazlett, Harrison y otros, 2013). Una meta final y admitidamente idealista es que la salud pública adopte la orientación de mercadeo social como un valor central en su cultura organizacional. En vez de ver la orientación de mercadeo solo como una herramienta más de planificación programática o un nuevo tipo de intervención para prevenir enfermedades, las organizaciones de salud pública se pueden beneficiar al visualizar el consumidor como el centro de todo lo que hacen, e invitar a los consumidores a ser verdaderos socios en determinar como se cubren mejor sus necesidades de salud (Grier y Bryant, 2005). Entrevistas con practicantes de las relaciones públicas en organizaciones con sitios web exploraron percepciones sobre el valor del *World Wide Web* como una herramienta de comunicación y como encaja en la mezcla de comunicaciones. Los practicantes piensan que un sitio web simboliza la competitividad de una organización, mejora la imagen de la organización y aumenta el sentido personal de profesionalismo del practicante (Hill y White, 2000). Muchas compañías creen en el potencial de mercadeo de estos sitios y muchas marcas están ahora presentes en esas redes, especialmente en sitios de interés general como Facebook. El advenimiento de la tecnología de los nuevos medios y el uso prevalente de las plataformas de medios sociales, especialmente SNS han transformado como las organizaciones se comunican con

sus partes interesadas (Christ, 2007).

DISCUSIÓN DE RESULTADOS GENERALES

En este estudio sobre el impacto de Internet en relación con la salud de los puertorriqueños, desde la perspectiva de la Sociedad de Información, nos concentramos en el efecto en la relación médico-paciente y la demanda de servicios sanitarios; el impacto en la relación paciente-paciente; y conocimientos y comprensión de la información obtenida de Internet.

Comenzamos con la pregunta sobre la utilización de Internet para la búsqueda de información de salud y las fuentes de información utilizadas para encontrar este tipo de información. A la pregunta de utilización de Internet el 18% contestó que la utilizaban muy frecuentemente y el 35,6% dijo hacerlo frecuentemente. Esto nos arroja un 43,6% al combinar estas dos respuestas. Nos llamó la atención el que el 40,8% afirmara que en ocasiones lo hacía, y raramente fue el 5,2%, mientras solo menos del 1% dijeron que nunca la utilizaban. Otros medios utilizados para buscar información de salud que fueron mencionados como muy frecuentemente fueron la televisión (13,4%), la radio (5,5%), los artículos de prensa (5,5%), las revistas (2,8%), los anuncios en prensa, radio, televisión, vallas publicitarias y otros (7,8%), los médicos (34,6%) y otros medios. Podemos ver que aunque otros medios se utilizan para las búsquedas, el médico aún sigue siendo la fuente principal de la información de salud.

Además, abordamos a los internautas sobre las páginas de Internet que visitaban para buscar información de salud. La página más mencionada fue la del buscador de Google para realizar estas búsquedas (11,6%), seguida por WebMd (10,8%) y Medline o Medline Plus (8%). Ver otras en la Tabla 1.

Preguntamos, además, en quién pensaban

los encuestados a la hora de necesitar información de salud. Interesantemente, el 40,8% contestó que pensaba en páginas de Internet, seguidas por su médico (33,6%) y por familiares (16,4%). Otras fuentes mencionadas fueron el farmacéutico (2,0%), redes sociales (1,6%) y enfermera (1,6%). Otras fuentes adicionales con menos del 1% fueron: revistas y libros especializados, amigos, consulta telefónica del seguro médico y educadores en salud. Por un lado, es interesante que las páginas web se presenten como la primera opción, relativamente cercana al médico, para obtener información de salud. Por otro lado, observamos que los medios sociales salen como una opción lejana en ese sentido.

Sin embargo, cuando realizamos la pregunta sobre los medios de Internet utilizados los resultados fueron los siguientes en orden de importancia: sitios web de información de salud (82,4%), páginas en redes sociales como Facebook (79,2%), sitios web de médicos (66,8%), sitios web de clínicas (33,2%), sitios web de hospitales (28%), otros no identificados (26%), Twitter para seguir información de salud (16,4%). Como vemos, las páginas web aparecen en primer lugar con los medios sociales en segundo.

En cuanto a medios sociales utilizados para encontrar información de salud, el más mencionado fue Facebook (87,6%), seguido por Instagram (61,6%), luego YouTube (58,4%), Twitter (32%) y Snapchat (24,4%). Además, fueron mencionados en mucho menos escala Pinterest (0,8%) y Tumblr (0,8%). Ver tabla 2.

Además de sobre los medios sociales, le preguntamos a los encuestados sobre si habían bajado aplicaciones relacionadas con la salud, bienestar o estilos de vida como deportes, dietas y otros. El 78,8% mencionó haberlo hecho y el 21,2% no lo hizo. Como sabemos, dichas aplicaciones pueden estar lo mismo ligadas a páginas web que a medios sociales.

| Sitios web | Sitios web |
|----------------------------|--------------------------|
| APA | Misalud |
| Auxilio Mutuo (sitio web) | msn.com |
| Baby center | Nature |
| bbc.com | NHS |
| Buenavida.com | Nuevo Dia (endi.com) |
| CDC | Oschner |
| CMS.gov | Páginas de hospitales |
| Consultorios (páginas web) | Pinterest |
| cuidadodesalud.gov | pubmed |
| Departamento de salud | Rincon del vago |
| Dietas.com | Sable |
| Drugs.com | Salud |
| El yerberito | Salud es Vida |
| Flo.Health | Salud y Bienestar.com |
| Foromujeres | salud y vida (sitio web) |
| GNC | salud.com |
| Google | salud.gov |
| Google scholar | Saludemia |
| Health | Saludmed |
| Healthline | Saludmedica |
| hhs.gov | saludymedicina.org |
| HIMA (sitio web) | the lancet |
| hsph.harvard.edu/magazine | top10homeremedies.com |
| Humana.com | Tu salud |
| Island Med | Twitter |
| kidshealth | Univisión salud |
| la bioguia | Vidasalud |
| Mayo Clinic | WebConsultas |
| Medhealth | WebMD |
| medi salud | Who.int |
| meditec | Wikihow |
| Medline y Medline Plus | Wikipedia |
| Medtronic | |
| Medweb | |
| Mejor con salud | |

Tabla 1. Sitios web mencionados

Fuente: Elaboración propia

| Sitios web | Porcentaje de utilización |
|------------|---------------------------|
| Facebook | 87,6% |
| Instagram | 61,6% |
| Twitter | 32% |
| YouTube | 58,4% |
| Snapchat | 24,4% |
| Pinterest | 0,8% |
| Tumblr | 0,8% |
| WhatsApp | 0,4% |

Tabla 2. Redes sociales mencionadas

Fuente: Elaboración propia

IMPACTO EN LA RELACIÓN MÉDICO-PACIENTE Y EN LA DEMANDA DE SERVICIOS SANITARIOS

Nos dimos a la tarea de investigar si el utilizar páginas web y medios sociales para la búsqueda de información sanitaria tendría algún efecto en la demanda por servicios de salud y por tanto en la llamada relación médico-paciente.

El primer efecto observado es la percepción de cierta mejoría en la relación médico-paciente, por el hecho de poder compartir información de salud encontrada en Internet y redes sociales.

Se les consultó a los participantes si compartir la información de Internet había mejorado la relación médico-paciente. El 9,6% estaba completamente de acuerdo, el 29,2% estaba de acuerdo, 48% no estaba seguro de si la relación evolucionaba en positivo, el 6% estaba en desacuerdo y el 7,2% estaba completamente en desacuerdo. Aunque hay casi la mitad de indecisos podemos afirmar que de los restantes, una mayoría se inclina hacia opinar que ha habido una mejoría (77,2%). Si analizamos la caracterización por género encontramos lo siguiente (Ver Tabla 3).

La caracterización por género nos indica que los hombres percibieron una mayor mejoría (42,6%) en la relación médico-paciente que las mujeres (38,6%) con casi la mitad de indecisos.

Cuando abordamos el tema de si la

información sanitaria encontrada en páginas web había llevado a hacer más cuestionamientos al médico, los encuestados respondieron muy frecuentemente, un 17,2%, frecuentemente, un 34%, en ocasiones un 33,2%, raramente un 9,6% y nunca el 6% de los participantes. Formulamos la misma pregunta sobre la información encontrada en redes sociales, y los encuestados respondieron muy frecuentemente, un 10,4%, frecuentemente, un 21,6%, en ocasiones un 34,8%, raramente un 14% y nunca el 19,2% de los participantes.

Al contrastar estos datos nos encontramos con una mayor confianza en páginas web que en redes sociales con 51,2% en la afirmativa con datos de páginas y 32% de medios sociales.

Si analizamos la caracterización por género encontramos lo siguiente sobre la información encontrada en páginas web (Ver Tabla 4).

La caracterización por género nos indica que las mujeres (52,3%) hicieron un poco más de preguntas al médico que los hombres (51%) luego de haber encontrado información sanitaria en páginas web, aunque el resultado es muy similar.

Si analizamos la caracterización por género encontramos lo siguiente sobre la información encontrada en páginas web (Ver Tabla 5).

La caracterización por género nos indica que los hombres (36,2%) hicieron un poco más de preguntas al médico que las mujeres (31,6%) luego de haber encontrado información sanitaria en páginas web.

Los datos de salud de Internet puede que

(porcentajes)

| | Completamente de Acuerdo | De acuerdo | No estoy seguro | En Desacuerdo | Completamente en Desacuerdo |
|---------------|--------------------------|------------|-----------------|---------------|-----------------------------|
| Género | | | | | |
| -Hombre | 12,8% | 29,8% | 48,9% | 4,3% | 4,3% |
| -Mujer | 9,0% | 29,6% | 47,7% | 5,5% | 8,0% |

Tabla 3. Caracterización de cierta percepción de mejoría en la relación médico-paciente por el hecho de poder compartir información de salud encontrada en Internet y redes sociales.

Fuente: Elaboración propia

(porcentajes)

| | Completamente de Acuerdo | De acuerdo | No estoy seguro | En Desacuerdo | Completamente en Desacuerdo |
|---------------|--------------------------|------------|-----------------|---------------|-----------------------------|
| Género | | | | | |
| -Hombre | 19,1% | 31,9% | 25,5% | 6,4% | 17% |
| -Mujer | 17,1% | 35,2% | 35,2% | 9,5% | 3% |

Tabla 4. Caracterización de la información sanitaria encontrada en páginas web había llevado a hacer más cuestionamientos al médico.

Fuente: Elaboración propia

(porcentajes)

| | Completamente de Acuerdo | De acuerdo | No estoy seguro | En Desacuerdo | Completamente en Desacuerdo |
|---------------|--------------------------|------------|-----------------|---------------|-----------------------------|
| Género | | | | | |
| -Hombre | 14,9% | 21,3% | 31,9% | 10,6% | 21,3% |
| -Mujer | 9,5% | 22,1% | 36,2% | 14,1% | 18,1% |

Tabla 5. Caracterización de la información sanitaria encontrada en medios sociales había llevado a hacer más cuestionamientos al médico.

Fuente: Elaboración propia

(porcentajes)

| | Completamente de Acuerdo | De acuerdo | No estoy seguro | En Desacuerdo | Completamente en Desacuerdo |
|---------------|--------------------------|------------|-----------------|---------------|-----------------------------|
| Género | | | | | |
| -Hombre | 19,1% | 31,9% | 25,5% | 6,4% | 17% |
| -Mujer | 17,1% | 35,2% | 35,2% | 9,5% | 3% |

Tabla 6. Caracterización de la información encontrada en Internet los había motivado a visitar al médico.

Fuente: Elaboración propia

tengan que ser aclarados con un profesional de la salud, por eso se les interrogó a los pacientes si la información encontrada en Internet los había motivado a visitar al médico. Al examinar dichas contestaciones vemos que el 12% contestó que muy frecuentemente, el 28,4% dijo que frecuentemente, el 41,2% declaró que en ocasiones, solo el 10,8% dijo que raramente y el 7,6% nunca. Formulamos la misma interrogante respecto a información encontrada en medios sociales. Al examinar dichas contestaciones vemos que el 8,4% contestó que muy frecuentemente, el 17,6% dijo que frecuentemente, el 34,8% declaró que en ocasiones, solo el 15,6% dijo que raramente y el 23,6% nunca.

Al contrastar estos datos vemos que aparenta haber mayor confianza en páginas web que en redes sociales con 69,6% en la afirmativa con datos de páginas y 18,4% de medios sociales.

Si analizamos la caracterización por género encontramos en tabla 6 la información encontrada en páginas web.

La caracterización por género nos indica que las mujeres (52,3%) hicieron un poco más de preguntas al médico que los hombres (51%) luego de haber encontrado información sanitaria en páginas web, aunque el resultado es muy similar.

Existe la posibilidad de que haya personas que consideren que no es necesario ir al médico si encuentran la información médica en Internet. Sobre este particular encontramos los siguientes resultados: el 3,2%

contestó que muy frecuentemente, el 12,8% dijo que frecuentemente, el 33,2% declaró que en ocasiones, el 24% dijo que raramente y el 26,8% nunca. En el caso de información de redes sociales los resultados fueron: el 2,4% contestó que muy frecuentemente, el 9,2% dijo que frecuentemente, el 24,4% declaró que en ocasiones, el 19,6% dijo que raramente y el 44,4% nunca.

Al comparar estos datos no encontramos gran diferencia entre confianza puesta en páginas web versus en redes sociales con 16% en la afirmativa con datos de páginas y 11,6% de medios sociales.

IMPACTO EN LA RELACIÓN PACIENTE-PACIENTE

Se tocó el aspecto relacionado a compartir información con otros pacientes. La primera interrogante en ese sentido fue si los internautas comparten información con otros pacientes en redes sociales. Encontramos que el 4,4% contestó que muy frecuentemente, el 8% dijo que frecuentemente, el 28,4% declaró que en ocasiones, el 12,8% dijo que raramente y el 46,4% nunca. Lo cual inclina la balanza hacia no compartir información. Si analizamos la caracterización por género encontramos lo siguiente (Ver Tabla 7).

La caracterización por sexo nos indica un comportamiento un poco más amplio en hombres (14,9%) que en mujeres (12%) sobre compartir información con otros pacientes en redes sociales. La mayoría no lo hacían.

Pero, a los que compartieron se les preguntó

(porcentajes)

| | Muy Frecuentemente | Frecuentemente | En ocasiones | Raramente | Nunca |
|---------|--------------------|----------------|--------------|-----------|-------|
| Género | | | | | |
| -Hombre | 6,4% | 8,5% | 25,5% | 4,3% | 25,3% |
| -Mujer | 4% | 8% | 29,1% | 15,1% | 43,7% |

Tabla 7. Caracterización de compartir información con otros pacientes en redes sociales.

Fuente: Elaboración propia

(porcentajes)

| | Completamente de Acuerdo | De acuerdo | No estoy seguro | En Desacuerdo | Completamente en Desacuerdo |
|---------|--------------------------|------------|-----------------|---------------|-----------------------------|
| Género | | | | | |
| -Hombre | 8,5% | 17% | 53,2% | 10,6% | 10,6% |
| -Mujer | 7,5% | 28,1% | 45,2% | 8,5% | 10,6% |

Tabla 8. Caracterización de compartir información con otros pacientes en redes sociales ha sido beneficioso.

Fuente: Elaboración propia

si había sido beneficioso. Los hallazgos fueron: 7.6% dijo estar completamente de acuerdo, 26% de acuerdo, 46,4% no estaban seguros, 9,6% en desacuerdo y 10,4% completamente en desacuerdo.

Si analizamos la caracterización por género encontramos lo siguiente (Ver Tabla 8).

La caracterización por género nos arroja una percepción mayor por parte de las mujeres (35,6%) sobre el beneficio de compartir la información que los hombres (25,5%)

CONOCIMIENTOS Y COMPRESIÓN DE LA INFORMACIÓN

El conocimiento adquirido y la comprensión de la información es clave para poder concluir si hay una utilización efectiva de los datos obtenidos. Por tanto, se preguntó si la información encontrada en Internet ayudaba a los pacientes a entender mejor los procesos de examen médico. En este sentido se encontró que una mayoría amplia estuvo de acuerdo con que comprendía mejor dichos procesos luego de haber investigado sobre estos en Internet. Los resultados en detalle fueron los

siguientes: estaban completamente de acuerdo un 18,8%, el 58,8% estaba de acuerdo, el 16% no estaba seguro, el 4% mantenía la postura en desacuerdo y un mínimo 2,4% se mostraba en total desacuerdo. Formulamos la misma interrogante respecto a los medios sociales y las respuestas fueron: estaban completamente de acuerdo un 9,6%, el 39,2% estaba de acuerdo, el 28,8% no estaba seguro, el 11,2% en desacuerdo y un 11,2% se mostraba en total desacuerdo.

Al contrastar estos datos nos encontramos con una mayor confianza en páginas web que en redes sociales con 77,6% en la afirmativa con datos de páginas y 48,2% de medios sociales.

Si analizamos la caracterización por género encontramos en la tabla 9 sobre los que buscaron información en sitios web (Ver Tabla 9).

La caracterización por género nos arroja una percepción mayor en cuanto a la mejora en el entendimiento de exámenes médicos por parte de las mujeres (78,9%) que los hombres (70,2%), luego de buscar información de salud en páginas web.

(porcentajes)

| | Completamente de Acuerdo | De acuerdo | No estoy seguro | En Desacuerdo | Completamente en Desacuerdo |
|---------|--------------------------|------------|-----------------|---------------|-----------------------------|
| Género | | | | | |
| -Hombre | 17% | 53,2% | 23,4% | 4,3% | 2,1% |
| -Mujer | 19,6% | 59,3% | 14,6% | 4% | 2,5% |

Tabla 9. Caracterización la información encontrada en páginas web ayuda a los pacientes a entender mejor los procesos de examen médico.

Fuente: Elaboración propia

(porcentajes)

| | Completamente de Acuerdo | De acuerdo | No estoy seguro | En Desacuerdo | Completamente en Desacuerdo |
|---------|--------------------------|------------|-----------------|---------------|-----------------------------|
| Género | | | | | |
| -Hombre | 10,6% | 34% | 29,8% | 8,5% | 17% |
| -Mujer | 10,3% | 43,8% | 30,3% | 13% | 2,7% |

Tabla 10. Caracterización de si la información encontrada en redes sociales ayuda a los pacientes a entender mejor los procesos de examen médico.

(porcentajes)

Fuente: Elaboración propia

(porcentajes)

| | Completamente de Acuerdo | De acuerdo | No estoy seguro | En Desacuerdo | Completamente en Desacuerdo |
|---------|--------------------------|------------|-----------------|---------------|-----------------------------|
| Género | | | | | |
| -Hombre | 9,4% | 35,8% | 26,4% | 15,1% | 13,2% |
| -Mujer | 15,1% | 46,7% | 26,1% | 9,5% | 2,5% |

Tabla 11. Caracterización de si después de tener más información a través de páginas web, han accedido a que se le realice algún procedimiento.

Fuente: Elaboración propia

Si analizamos la caracterización por sexo encontramos en la tabla 10 sobre los que buscaron información en redes sociales.

La caracterización por género nos arroja una percepción mayor en cuanto a la mejora en el entendimiento de exámenes médicos por parte de las mujeres (54,1%) que los hombres (44,6%), luego de buscar información de salud en páginas redes sociales.

La interacción con la información de Internet provee de conocimientos relativos a procedimientos o tratamientos médicos. En ese sentido, se interrogó a los pacientes internautas si después de tener más información a través de Internet, han accedido a que se le realice algún procedimiento y más de la mitad se manifestaron en la afirmativa. Las respuestas fueron: un 14% estaba completamente de acuerdo, un 45,2% estaba de acuerdo, el 26,8% no estaba seguro, un 9,2% se encontraba en desacuerdo y el 4,8% estaba en completo desacuerdo. Desarrollamos la

misma interrogante sobre las redes sociales y los resultados fueron: un 6,4% estaba completamente de acuerdo, un 32% estaba de acuerdo, el 29,6% no estaba seguro, un 16% se encontraba en desacuerdo y el 16% estaba en completo desacuerdo.

Al contrastar estos datos vemos que aparenta haber mayor confianza en páginas web que en redes sociales con 59,2% en la afirmativa con datos de páginas y 38,4% de medios sociales.

Si analizamos la caracterización por género encontramos en la tabla 11 sobre los que buscaron información en redes sociales.

La caracterización por género nos arroja una disposición mayor en cuanto a acceder a realizarse algún procedimiento médico luego de obtener más información a través de páginas web, por parte de las mujeres (61,8%) más los hombres (45,2%).

Si analizamos la caracterización por género encontramos en la tabla 12 sobre los que

buscaron información en redes sociales (Ver Tabla 12)

La caracterización por género nos arroja una disposición mayor en cuanto a acceder a realizarse algún procedimiento médico luego de obtener más información a través de páginas web, por parte de las mujeres (41,2%) más los hombres (26,4%).

La mayoría de los encuestados expresa que la información de Internet y redes sociales es de fácil comprensión con una inclinación a las páginas web. Las respuestas fueron: un 28,8% estaba completamente de acuerdo, un 59,2% estaba de acuerdo, el 9,2% no estaba seguro, un 2,8% se encontraba en desacuerdo y ninguno estaba en completo desacuerdo. Al realizar la misma pregunta sobre los medios sociales encontramos lo siguiente: un 16,4% estaba completamente de acuerdo, un 56% estaba de acuerdo, el 18,4% no estaba seguro, un 2,8% se encontraba en desacuerdo y el 6% estaba en completo desacuerdo.

Al contrastar estos datos nos encontramos con una mayor confianza en páginas web que en redes sociales con 88% en la afirmativa con datos de páginas y 72,4% de medios sociales, aunque con una diferencia muy amplia.

Si analizamos la caracterización por género encontramos lo siguiente sobre los que buscaron información en páginas web (Ver Tabla 13).

La caracterización por género nos arroja una percepción de fácil comprensión de la información de Internet mayor por parte de las mujeres (91%) que de los hombres (71,4%).

Si analizamos la caracterización por género encontramos lo siguiente sobre los que buscaron información en redes sociales (Ver Tabla 14).

La caracterización por género nos arroja una percepción de fácil comprensión de la información de redes sociales mayor por parte de las mujeres (74,4%) que de los hombres (63,7%).

Abordamos a los internautas sobre si regresarían a utilizar páginas web para encontrar datos de salud y los resultados fueron como sigue: el 44,8% estuvo completamente de acuerdo y el 48,4% de acuerdo, 5,6% inseguros, 1,2% en desacuerdo y nadie completamente en desacuerdo. También, realizamos la misma pregunta respecto a las redes sociales y los resultados fueron como sigue: el 18% completamente de acuerdo, el 42,4% de acuerdo, el 23,6% indeciso, el 7,6% en desacuerdo y el 8,4% completamente en desacuerdo. Al comparar los resultados observamos que fueron muchos más los que volverían a utilizar páginas web (93,2%) para buscar información de salud que los que volverían a medios sociales (60,4%), aunque en ambos casos la mayoría de las respuestas está en la afirmativa.

Si analizamos la caracterización por género encontramos lo siguiente sobre los que buscaron información en páginas web (Ver Tabla 15).

La caracterización por género nos arroja sobre si regresarían a utilizar páginas web para encontrar datos de salud que hubo más mujeres (95,5%) que hombres (84,1%) que afirmaron esa premisa.

Si analizamos la caracterización por género encontramos lo siguiente sobre los que buscaron información en redes sociales (Ver Tabla 16).

La caracterización por género nos arroja sobre si regresarían a utilizar redes sociales para encontrar datos de salud que hubo más mujeres (61,8%) que hombres (53,1%) que afirmaron esa premisa.

Muchos de los encuestados indican haber experimentado mejoría en su condición de salud, o de una persona cercana, luego de haber encontrado información en Internet y redes sociales. Los resultados son como sigue: el 10,8% estuvo completamente de acuerdo y el 39,6% de acuerdo, 40,4%

(porcentajes)

| | Completamente de Acuerdo | De acuerdo | No estoy seguro | En Desacuerdo | Completamente en Desacuerdo |
|---------------|--------------------------|------------|-----------------|---------------|-----------------------------|
| Género | | | | | |
| -Hombre | 3,8% | 22,6% | 30,2% | 24,5% | 18,9% |
| -Mujer | 7% | 34,2% | 28,6% | 15,6% | 14,6% |

Tabla 12. Caracterización de si después de tener más información a través de medios sociales, han accedido a que se le realice algún procedimiento.

Fuente: Elaboración propia

(porcentajes)

| | Completamente de Acuerdo | De acuerdo | No estoy seguro | En Desacuerdo | Completamente en Desacuerdo |
|---------------|--------------------------|------------|-----------------|---------------|-----------------------------|
| Género | | | | | |
| -Hombre | 24,5% | 46,9% | 20,4% | 8,2% | 0% |
| -Mujer | 30,2% | 60,8% | 6,5% | 2,5% | 0% |

Tabla 13. Caracterización por género sobre si la información de páginas web es de fácil comprensión.

Fuente: Elaboración propia.

(porcentajes)

| | Completamente de Acuerdo | De acuerdo | No estoy seguro | En Desacuerdo | Completamente en Desacuerdo |
|---------------|--------------------------|------------|-----------------|---------------|-----------------------------|
| Género | | | | | |
| -Hombre | 21,3% | 42,4% | 25,5% | 2,1% | 8,5% |
| -Mujer | 15,6% | 58,8% | 17,1% | 3,0% | 5,5% |

Tabla 14. Caracterización por género sobre si la información de páginas web es de fácil comprensión.

Fuente: Elaboración propia

(porcentajes)

| | Completamente de Acuerdo | De acuerdo | No estoy seguro | En Desacuerdo | Completamente en Desacuerdo |
|---------------|--------------------------|------------|-----------------|---------------|-----------------------------|
| Género | | | | | |
| -Hombre | 46,8% | 38,3% | 10,6% | 4,3% | 0% |
| -Mujer | 44,7% | 50,8% | 4,0% | 0,5% | 0% |

Tabla 15. Caracterización por género sobre si regresaría a utilizar páginas web para encontrar datos de salud.

Fuente: Elaboración propia

| | (porcentajes) | | | | |
|---------|--------------------------|------------|-----------------|---------------|-----------------------------|
| | Completamente de Acuerdo | De acuerdo | No estoy seguro | En Desacuerdo | Completamente en Desacuerdo |
| Género | | | | | |
| -Hombre | 19,1% | 34% | 27,7% | 8,5% | 10,6% |
| -Mujer | 18,1% | 43,7% | 23,1% | 7,5% | 7,5% |

Tabla 16. Caracterización por género sobre si regresaría a utilizar redes sociales para encontrar datos de salud.

Fuente: Elaboración propia

| | (porcentajes) | | | | |
|---------|--------------------------|------------|-----------------|---------------|-----------------------------|
| | Completamente de Acuerdo | De acuerdo | No estoy seguro | En Desacuerdo | Completamente en Desacuerdo |
| Género | | | | | |
| -Hombre | 8,5% | 31,9% | 48,9% | 2,1% | 8,5% |
| -Mujer | 11,6% | 41,2% | 38,2% | 6,5% | 2,5% |

Tabla 17. Caracterización por género sobre los que indican haber experimentado mejoría en su condición de salud, o de una persona cercana, luego de haber encontrado información en páginas web.

Fuente: Elaboración propia

| | (porcentajes) | | | | |
|---------|--------------------------|------------|-----------------|---------------|-----------------------------|
| | Completamente de Acuerdo | De acuerdo | No estoy seguro | En Desacuerdo | Completamente en Desacuerdo |
| Género | | | | | |
| -Hombre | 8,5% | 19,1% | 55,3% | 4,3% | 12,8% |
| -Mujer | 7% | 28,6% | 47,2% | 10,1% | 7% |

Tabla 18. Caracterización por género sobre los que indican haber experimentado mejoría en su condición de salud, o de una persona cercana, luego de haber encontrado información en redes sociales.

Fuente: Elaboración propia

inseguros, 5,6% en desacuerdo y 3,6% completamente en desacuerdo. También, realizamos la misma pregunta respecto a las redes sociales y los resultados fueron como sigue: el 7,2% completamente de acuerdo, el 27,2% de acuerdo, el 48,4% indeciso, el 8,8% en desacuerdo y el 8,4% completamente en desacuerdo. Al comparar los resultados observamos que son más los que indicaron haber experimentado una mejora en la salud al buscar información en páginas web (40,4%) para buscar información de salud que los que buscaron en medios sociales (34,4%),

aunque en ambos casos se reflejaron muchos indecisos.

Si analizamos la caracterización por género encontramos lo siguiente sobre los que buscaron información en páginas web (Ver Tabla 17).

La caracterización por género nos arroja sobre si indican haber experimentado mejoría en su condición de salud, o de una persona cercana, luego de haber encontrado información en páginas web que hubo más mujeres (52,8%) que hombres (40,4%) que afirmaron esa premisa.

Si analizamos la caracterización por género encontramos lo siguiente sobre los que buscaron información en páginas web (Ver Tabla 18).

La caracterización por género nos arroja sobre si indican haber experimentado mejoría en su condición de salud, o de una persona cercana, luego de haber encontrado información en redes sociales que hubo más mujeres (61,8%) que hombres (53,1%) que afirmaron esa premisa.

En general, se observó una tendencia favorable hacia la búsqueda de información de salud en línea y sus efectos, pero esta percepción positiva tuvo mayor énfasis en las páginas web que en las redes sociales.

TEMA CENTRAL

En esta ponencia se analiza el impacto de los medios sociales e Internet en relación con la salud de los puertorriqueños desde la perspectiva de la Sociedad de Información y el Conocimiento enfocado en: el efecto en la relación médico-paciente y la demanda de servicios sanitarios; el impacto en la relación paciente-paciente; y conocimientos y comprensión de la información obtenida de Internet. Mediante una encuesta en línea de 250 casos en oficinas médicas se pudo comprobar que existen efectos por el uso de Internet y medios sociales en el médico y los pacientes con respecto a la información obtenida; la manera en que se comparte la información entre pacientes y que lo aprendido en la red puede tener un efecto real en la salud.

OBJETIVOS

El objetivo de este estudio fue identificar y caracterizar la percepción de impacto que tienen los usuarios de Internet de Puerto Rico con relación al uso de los medios sociales e Internet referente a la salud y la información de salud; la relación médico-paciente; la relación

paciente-paciente y los conocimientos sobre su salud.

CARACTERIZACIÓN DEL ESTUDIO O DISCUSIÓN TEÓRICA PROPUESTA

Los medios sociales comenzaron como un método de compartir información y experiencias personales y familiares con amigos, familiares y otros. Estos medios han ido evolucionando para convertirse en un medio de intercambio de todo tipo de información y de temas completamente diversos.

Internet se ha vuelto una fuente cada vez más importante para la búsqueda de información de salud. Aproximadamente, el 60% de los usuarios de Internet buscaron información de salud para ellos mismos (Atkinson, Saperstein y Pleis, 2009). Históricamente, las búsquedas de salud en línea significaban visitar un sitio web de una agencia u organización. Recientemente, los medios sociales han emergido como fuentes potenciales de información de salud en línea (Fox, 2011). Los avances rápidos e innovadores en comunicaciones de Internet participativas, conocidos como medios sociales, ofrecen oportunidades para modificar el comportamiento sobre la salud (Korda e Itani, 2011). En el cuidado de la salud, estos se han utilizado para mantener o mejorar la comunicación entre profesionales y de profesionales con pacientes, promover la marca institucional y mejorar la velocidad de interacción entre y a través de diferentes intereses del cuidado de la salud (Grajales, Sheps, et al, 2014).

ENFOQUE Y/O METODOLOGÍA DE ABORDAJE

El universo estadístico de la encuesta estuvo formado por el conjunto de la población residente en el Área Metropolitana de San Juan de 18 a 64 años: en total 697.354

personas según los datos oficiales de la Junta de Planificación de Puerto Rico (2007) y el Censo de Estados Unidos (2007). Se estableció un tamaño muestral de 250 personas para alcanzar un margen de error de un 5% para la Zona Metropolitana de San Juan y un nivel de confianza del 89%. El muestreo se desarrolló en línea mediante *Google Forms*, lo cual amplió la procedencia de las personas a otros municipios del país.

Hubo un énfasis en la población joven de 18 a 24 años, el 62,5% fueron de este rango de edades, el 57,6% con un nivel educativo de bachillerato o licenciatura y una misma proporción con ingresos de menos de \$15.000 USD, 79,6% del sexo femenino y un 57,2% con seguro de salud privado.

RESULTADOS, REFLEXIONES Y CONCLUSIONES

En este estudio sobre el impacto de Internet en relación con la salud de los puertorriqueños, desde la perspectiva de la Sociedad de Información, nos concentramos en el efecto en la relación médico-paciente y la demanda de servicios sanitarios; el impacto en la relación paciente-paciente; y conocimientos y comprensión de la información obtenida de Internet. El primer efecto observado es la percepción de cierta mejoría en la relación médico-paciente, por el hecho de poder compartir información de salud encontrada en Internet y redes sociales con los médicos. La información de Internet y redes sociales llevó, también, a muchos a visitar al doctor. Pero, la paradoja está en que, además, ha evitado a algunos la visita médica. Otro tema analizado fue el impacto en la relación paciente-paciente con relación a compartir información de salud en Internet. En este caso vimos que la mitad se inclinó a decir que no compartían información con otros pacientes, por lo cual las opiniones son divididas, aunque algunos encontraron beneficioso el compartir dicha información.

Interesantemente, los pacientes dijeron comprender mejor los procesos de examen médico luego de haber investigado sobre ello en Internet y redes sociales. También, más de la mitad de los estudiados decidieron realizarse procedimientos médicos a base de la información encontrada en Internet y redes sociales. Resultados similares se obtuvieron en términos de la decisión de empezar a tomar algún medicamento o remedio natural o dejarlo.

La mayoría de los encuestados expresa sentirse complacido con la información de Internet y redes sociales con una inclinación a las páginas web que refleja más confianza en ellas que en los medios sociales. Pero, volverían a buscar información en dichos medios y en sitios web. También, consideran la información, en general, fácil de entender.

Muchos de los encuestados indican haber experimentado mejoría en su condición de salud luego de haber encontrado información en Internet y redes sociales. Además, la mayoría expresa tener confianza en esta información.

En general, se observó una tendencia favorable hacia la búsqueda de información de salud en línea y sus efectos, pero esta percepción positiva tuvo mayor énfasis en las páginas web que en las redes sociales.

REFERENCIAS

- Antheunis, ML. (2013). Patients' and health professionals' use of social media in health care: Motives, barriers and expectations. *Patient Education and Counseling*, Volume 92 , Issue 3. Amsterdam: Elsevier BV, 426 - 431.
- Atkinson NL., Saperstein S., L. y Pleis, J. (2009). Using the internet for health-related activities: findings from a national probability sample. *J Med Internet Res*. Toronto: JMIR Publications. 11(1):e4. doi: 10.2196/jmir.1035. DOI: 10.2196/jmir.1035
- Christ, P. (2007). Internet Technologies and Trends Transforming Public Relations, *Journal of Website Promotion*. Abingdon: Taylor and Francis, 1:4, 3-14, DOI: 10.1300/J238v01n04_02
- Farmer, AD., Bruckner, Holt CE, et al. (2009). Social networking sites: a novel portal for communication. *Postgrad Med J*. Olympia: BMJ. Sep;85(1007):455-9. DOI: 10.1136/pgmj.2008.074674. [PubMed]
- Fisher, L. (2012). Physician Participation in Social Media. *Social Media in Healthcare: A Primer for Orthopaedic Surgeons*. Rosemont: American Academy of Orthopaedic Surgeons, Capítulo 1, 7-11.
- Ford, EW., Huerta, TR. (2013). Patient Satisfaction Scores and Their Relationship to Hospital Website Quality Measures. En: *Health Marketing Quarterly*, Abingdon: Taylor and Francis, 30:4, 334-348, DOI: 10.1080/07359683.2013.844041
- Fox, S. (2011) The social life of health information. Washington, DC: Pew Internet & American Life Project. <https://www.pewinternet.org/2011/05/12/the-social-life-of-health-information-2011/> [2019-01-29]
- Graales FJ III, Sheps, Samuel, et al. (2014). Social Media: A Review and Tutorial of Applications in Medicine and Health Care. En: *J Med Internet Res*. Toronto: JMIR Publications. 16(2):e13, DOI: 10.2196/jmir.2912 [2019-02-15]
- Grier, S. and Bryant, CA. (2005). Social marketing in public health. *Annu. Rev. Public Health*. Philadelphia: Annual Reviews. 26:319-339.[PubMed] [https://doi.org/10.1016/S0363-8111\(00\)00029-1](https://doi.org/10.1016/S0363-8111(00)00029-1)
- Hightow-Weidman, LB., Muessig, KE., et al. (2015). Youth, Technology and HIV: Recent Advances and Future Directions. *Current HIV/AIDS Reports Basel: Springer Nature*. 12(4), 500-515. <http://doi.org/10.1007/s11904-015-0280-x>] [2019-02-16]
- Hill, LN. y White, C. (2000). Public relations practitioners' perception of the world wide web as a communications tool. En: *Public Relations Review*. Amsterdam: Elsevier BV, Volume 26, Issue 1, 31-51. DOI: [https://doi.org/10.1016/S0363-8111\(00\)00029-1](https://doi.org/10.1016/S0363-8111(00)00029-1). [2019-02-16]
- Korda, H. e Itani, Z. (2011) Harnessing Social Media for Health Promotion and Behavior Change. En: *Health Promotion Practice*. Thousand Oaks: Sage Journals. Vol 14, Issue 1, 15 - 23.
- Lagu, T., Goff, SaL., et al. (2016). Can social media be used as a hospital quality improvement tool? En: *Journal of Hospital Medicine*, 11(1), 52-55. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4926770/>
- Lo Alto, S., Esser, MJ. y Gordon, KE. (2010). YouTube: a gauge of public perception and awareness surrounding epilepsy. En: *Epilepsy Behav*. Apr;17(4), 541-5. doi: 10.1016/j.yebeh.2010.02.004.
- Marin-Torres, V., Valverde Aliaga, J., Sánchez Miró, I., Sáenz Del Castillo Vicente, M. I., Polentinos-Castro, E., & Garrido Barral, A. (2013). Internet como fuente de información sobre salud en pacientes de atención primaria y su influencia en la relación médico-paciente [Internet as an information source for health in primary care patients and its influence on the physician-patient relationship]. *Atencion primaria*, 45(1), 46-53. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2012.09.004>
- Martín Fombellida, AB., Alonso, M., et al. (2014). Información sobre medicamentos y automedicación en las redes sociales. En: *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 25(2), 145-156. Recuperado en 18 de septiembre de 2018, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-21132014000200002&lng=es&tlng=es.
- Moorhead, SA, Hazlett, DE., et al. (2013). A New Dimension of Health Care: Systematic Review of the Uses, Benefits, and Limitations of Social Media for Health Communication. En: *Journal of Medical Internet Research*. Toronto: JMIR Publications 15(4), e85, 1-16. <http://doi.org/10.2196/jmir.1933>
- Orgaz-Molina, J., Cotugno, M., Girón-Prieto, et al. (2015). A study of internet searches for medical information in dermatology patients: The patient-physician relationship. *Actas Dermosifiliogr*. Madrid: Academia Española de Dermatología y Venerología. 106(6):493-9.

Thackeray, R., Crookston, BT., & West, JH. (2013). Correlates of Health-Related Social Media Use Among Adults. *Journal of Medical Internet Research*. Toronto: JMIR Publications. 15(1), e21. Recuperado en 18 de septiembre de 2018, de: <http://doi.org/10.2196/jmir.2297>

Waters, RD., Burnett, E., et al. (2009). Engaging stakeholders through social networking: How nonprofit organizations are using Facebook. *Science Direct*. Amsterdam: Elsevier BV. Volume 35, Issue 2, 102-106.