

## 2.3. Fuentes de información y usos de Internet para la salud en Puerto Rico.<sup>39</sup>

**Iván de la Cruz-Cuebas**

Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, Puerto Rico  
ivan.delacruz1@upr.edu

**Resumen.** Este artículo discute una investigación que identificó los usos y las prácticas sociales que los ciudadanos de Puerto Rico realizan a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), especialmente Internet, en relación con su salud; así como su impacto en la salud y la relación médico-paciente.

**Palabras clave:** TIC; Salud; ciudadanos; pacientes; relación médico paciente.

### Introducción

Actualmente nos encontramos en un momento de transición de la sociedad industrial a la sociedad red. Una sociedad red es aquella cuya estructura social está compuesta de redes potenciadas por tecnologías de la información y la comunicación basadas en la microelectrónica y las tecnologías biológicas relacionadas con la ingeniería genética. Esta sociedad se caracteriza por el poder inherente a la tecnología de la información, la esencia de un nuevo paradigma tecnológico denominado informacionalismo (Castells, 2006).

Algunos (Beadreau, 2008) afirman que con su habilidad para imitar cada proceso, cada producto y cada dato en el espacio virtual, las Tecnologías de Información y Comunicación han levantado grandes expectativas y las posibilidades parecen infinitas. Otros (Smith, 1997) afirman que los sistemas de salud no son ajenos a esta realidad y que esa transición se caracteriza por la interrelación de tres fenómenos: el cambio tecnológico, el cambio económico-organizativo y el cambio sociocultural.

---

<sup>39</sup>. Este artículo fue presentado y publicado en las Memorias del Grupo Temático 5 Comunicación y Salud del XII Congreso de la Asociación Latinoamericana de Investigadores de la Comunicación (ALAIIC), Lima-Perú, 2014 con el título “Análisis de los usos de Internet relacionados a la salud en Puerto Rico”.

Todo esto ha llevado a una especie de liberación o destape de la medicina en el que según otros (Nettleton, 2004) dicen que los flujos de información y conocimiento ya no están solo controlados por los profesionales o las instituciones sanitarias, por lo que incluso el propio paciente puede convertirse en productor y difusor de conocimientos. La medicina se ha “escapado” de los profesionales y de las organizaciones que antes la sustentaban (Brown y Webster, 2004).

El uso de Internet por parte de los ciudadanos para cuestiones relacionadas con la salud ha sido un fenómeno al que se han aproximado investigadores de diferentes ramas del conocimiento desde las ciencias sociales hasta las ciencias biomédicas. Internet ofrece a los actores de los sistemas de salud un espacio de información sobre salud, un medio de comunicación y una herramienta para la provisión de servicios médicos (Powel y Darvell, 2003). También se afirma que Internet puede reducir inequidades, pero que también presenta una nueva barrera digital por las desigualdades existentes (Powel y Darvell, 2003; Wald y Dube, 2007). Diferentes autores (Weiner y Biondich, 2006; Powell, Darvell, Ibid y Gray, 2002) han constatado el creciente uso de Internet para la búsqueda de información de salud, y que se ha convertido en uno de los usos más comunes de la Red. Algunas de las razones para esta búsqueda son la conveniencia, el anonimato y el volumen de información que provee (Powel y Darvell, Ibid). Es interesante señalar, que diversos estudiosos del tema, afirman que Internet cada vez tiene más influencia en la toma de decisiones por parte de los pacientes o ciudadanos, y son dos terceras partes los que la utilizan de esa forma (Walt y Dube, Ibid). Se necesitan estudios desde el punto de vista del usuario o paciente para saber los efectos de esa búsqueda, pues la mayoría de los análisis se hacen desde el punto de vista de profesionales de la salud (Powel y Lowe, Ibid)

Un aspecto, preocupante para muchos, es la calidad de la información de Internet, y sobre esto existen diversos estudios y puntos de vista. Algunos (Powel y Darvell, Ibid) encuentran que lo que ofrece Internet no es tanto calidad de información, sino mayor cantidad y otros, (Purcell, Wilson y Delamothe, 2002) afirman que la calidad de la información de Internet necesita examinarse generalmente en el amplio contexto de información de salud imperfecta. En cuanto a la utilización de esta información, son muy pocos los estudios que examinan qué hacen los consumidores con esta información, pero algunos (Eysenbach y Diegpen, 1998) indican que los consumidores utilizan la información de Internet para hacer decisiones importantes sobre su salud.

Diversos autores han examinado como se afecta la relación médico paciente con la introducción del ingrediente de Internet. Todo lo que hemos visto indica la creciente influencia e intervención de Internet dentro de esa delicada relación. Nada ha cambiado la

práctica clínica más fundamentalmente que Internet (Hartzband y Groopman, 2010). El cuidado clínico de hoy se guía por normas de toma de decisiones compartidas en vez del paternalismo benevolente (Truog, 2012). Incluso, algunos médicos pueden sentirse retados por los pacientes que llevan información de Internet a las consultas (Ahluwalia, 2010). Pero, algo que es consistente en diversos análisis y estudios es que las consultas en Internet no sustituyen a los profesionales de la salud como fuentes de referencia, como afirman Fox y Jones. Aunque los pacientes utilicen Internet para la búsqueda de información de salud, en algún momento consultan igualmente con el médico. De hecho, la mayoría de los pacientes consideran a su médico como la fuente más confiable de información de salud (Cooley, 2011).

Es interesante que hay diversos estudios que indican que hay médicos que le están recomendando sitios web a sus pacientes y que ya muchos tienen una actitud moderadamente positiva sobre el uso de Internet para la salud por los pacientes.

En América Latina y el Caribe, la Sociedad de la Información ha ido imponiéndose fragmentadamente, especialmente en el ámbito de la salud, sin que se haya visto un esfuerzo concertado para ello. Ha sido gradual, iniciándose con la introducción de programas computacionales en las funciones de administración de los órganos de los Estados, en la década de los noventa, hasta la entrega de información y algunos trámites en línea (Valenti, 2002 y Vázquez, 2006).

Puerto Rico está en una etapa de evolución de la sociedad industrial a la sociedad red. Luego de examinar los cien portales más visitados desde Puerto Rico no encontramos portales de salud. Sin embargo, entre los primeros diez estaban motores de búsqueda como: Google Puerto Rico, Yahoo, Windows Live, Google y MSN (Alexa, 2010). Pero, las búsquedas de información de salud en Internet, en una tercera parte de las ocasiones, empiezan en un motor de búsqueda general, por lo que no tendría porqué sorprendernos que no aparezcan portales de salud en esa lista (Burkell, 2004). La tercera parte de las 70.000 visitas anuales que recibe el portal tendenciaspr.com buscan temas de salud. La mayoría de los médicos en Puerto Rico utilizan Internet para usos “profesionales” como buscar referencias, comunicarse con colegas y obtener educación continua (Lobato, 2006). Los usuarios de Internet en Puerto Rico son un 48% de la población (Internet World Stats, 2012).

En cuanto a búsqueda de información de salud, más de la mitad de las personas que buscan información sobre temas médicos o de salud en Puerto Rico dicen acudir primero a Internet, segundo al material impreso, tercero al profesional de atención médica y otros. Sin embargo, las fuentes más fiables de información médica y sobre salud en Puerto Rico son los

proveedores de atención médica y las agencias gubernamentales de salud. Cerca de una cuarta parte confía mucho en Internet como fuente de información médica y sobre salud. La búsqueda de información sobre salud [en general, en cualquier medio] tenía lugar con más frecuencia entre las mujeres, pero en la búsqueda en Internet predominaban los hombres, menores de 50 años y graduados de universidad. Casi el 60% de las personas que utilizan Internet en Puerto Rico han buscado información de salud (Tortolero, 2010).

### **2.3.1. Metodología**

El universo estadístico de la encuesta estuvo formado por el conjunto de la población residente en el Área Metropolitana de San Juan, *que posee una población total de cerca de 2.5 millones (2.478.905)*, y tiene una población de 18 a 64 años de 697.354, según los datos oficiales de la Junta de Planificación de Puerto Rico (2007) y el Censo de Estados Unidos (2007). La población objetivo fue los usuarios de Internet interesados en temas de salud. Se estableció un tamaño muestral de 540 personas para alcanzar un margen de error de  $\pm 1.96$  para la Zona Metropolitana de San Juan y un nivel de confianza del 95% ( $p=q=0,5$ ). Para precisión, se utilizó la fórmula desarrollada y probada por Krejcie y Morgan (1970) y se tomaron como base las poblaciones de hombres y mujeres, con una distribución equitativa de edades. Se obtuvo una diversidad de municipios de procedencia, nivel económico desde menos de \$15.000 a más de \$100.000, un estado de salud mayormente descrito como Excelente, Bueno o Bastante Bien y una demanda de salud mayormente de una a cinco al año. La encuesta se administró, presencialmente, en edificios de oficinas médicas de los hospitales más grandes del Área Metropolitana de San Juan, según la guía *Caribbean Business Book of Lists 2011* y edificios independientes más grandes de oficinas médicas, 10 lugares en total. El cuestionario constó de 55 preguntas precodificadas y las entrevistas tuvieron una duración aproximada de 15 minutos.

### **2.3.2. Usos de internet en Puerto Rico, frecuencia y acceso a internet**

Los resultados empíricos nos demuestran que el mayor uso de Internet diario se da desde la casa con 70%, seguido por el móvil con 47% y el lugar de trabajo con 43%. En cuanto a la tiempo o experiencia en el uso de Internet, el 5% de encuestados utilizan la red desde hace menos de un año, el 10,7% navegan desde hace 1 a 3 años y el 82,6% tienen una experiencia de más de 3 años.

### 2.3.3. Fuentes de información sobre salud

Lo primero que abordamos en este estudio fueron, directamente, las fuentes de información sobre salud utilizadas para dichas búsquedas. La

**Tabla 1** presenta las distribuciones de frecuencia de las fuentes de información sobre salud. Los resultados son: el 16,7% de los usuarios buscan muy frecuentemente, el 15,7% lo hacen frecuentemente, el 47,8% lo hace en ocasiones, el 10,9% raramente y el 6,5% nunca busca información sobre salud en Internet.

**Tabla 1. Fuentes de información relacionadas con la salud (porcentajes).**

	<b>Muy frecuente- mente</b>	<b>Frecuentemente</b>	<b>En ocasiones</b>	<b>Raramente</b>	<b>Nunca</b>
<b>Fuentes</b>					
Internet	16.9	15.7	47.8	10.9	6.5
Televisión	9.6	9.6	18.9	20.9	21.7
Radio	4.8	5.7	13.5	21.1	30.4
Prensa	7.8	12.4	32.6	16.9	9.6
Revistas	7.8	13.3	28.5	14.8	16.7
Publicidad	5.7	9.8	21.5	19.1	18.3
Amigos y familiares	11.7	18.0	27.2	12.6	6.3
Médicos	27.0	24.3	19.1	7.0	3.7
Otros	5.4	3.5	2.0	3.1	8.3

**Fuente: Elaboración propia.**

La búsqueda de la información o el encuentro con la información sobre salud se puede producir por diferentes medios convencionales también, entre ellos la televisión, la radio y también a través de familiares y amigos. El médico es la fuente a través de la cual los pacientes adquieren la mayor cantidad de información; fue seleccionado en primer lugar por el 27% de los encuestados y como segunda fuente más empleada por el 24,3%. En orden de prioridades el tercer lugar fue ocupado por artículos periodísticos, seleccionado por el 32,6% de los encuestados. También, fueron seleccionados como tercera opción, aunque con menos porcentajes las revistas (28.5%), la publicidad (21.5%) y los amigos y familiares (27.2%).

Como cuarta opción aparece la radio con el 30,4% de los participantes. En último lugar, la televisión fue seleccionada como fuente de información sobre salud por el 21,7% de los integrantes en el estudio.

A continuación, pasamos a caracterizar las diferentes fuentes de información sobre salud. Si nos centramos en Internet encontramos que existen diferencias significativas respecto al estado de salud auto-percibido, la demanda de servicio sanitario y sobre el acceso a Internet desde el hogar.

En primer lugar, el 5,9% los que gozan de una salud excelente, el 5,5% de los de buena y el 5,1% de los de bastante buena hacen uso muy frecuentemente de Internet para buscar información sobre salud frente a un 0,6% de aquellos que consideraban tener una salud pobre y 0,2% de los que no sabían y buscaban información sobre salud en Internet. Otro dato destacable es que el 23,6% de usuarios con buena salud, hacen consultas en Internet sobre salud en ocasiones, frente a un mínimo 0,8% de usuarios que no conocen su estado de salud pero que hacen consultas ocasionalmente. Observamos una relación entre mejor salud y más búsquedas de salud en Internet.

En cuanto a la demanda de servicios sanitarios, el 34,5% de los usuarios que visitaban al médico entre una y cinco veces, consultaban Internet en su búsqueda de información sobre salud ocasionalmente que contrasta con el 0,6% de los usuarios que nunca visitan al médico pero que muy frecuentemente hacen consultas sobre salud en Internet o con el también 0,6% de usuarios que visitan al médico entre seis y diez veces pero que nunca consultan Internet sobre salud. Mientras, los usuarios que accedían a Internet desde sus casas diariamente y buscaban información sobre salud muy frecuentemente eran el 13,9%, solo el 0,4% de los que visitaban una vez o menos al médico, buscaban información sobre salud en Internet muy frecuentemente. Encontramos una relación entre más búsqueda de información de salud en Internet y más visitas al médico. Otro dato destacado es que el 33,3% de los usuarios acceden a Internet desde casa diariamente y buscan información sobre salud solo en ocasiones frente al 0,8% que nunca acceden desde casa a Internet pero si buscan información sobre salud en Internet ocasionalmente. Ver Tabla 2 y Tabla 3.

**Tabla 2. Caracterización del uso de Internet en la búsqueda de información sobre salud – Sociodemográfico y salud (porcentajes).**

	Muy frecuente-mente	Frecuente-mente	En ocasiones	Raramente	Nunca	Signifi-catividad
<b>Género</b>						,357
-Hombre	7,8%	7,0%	25,6%	5,7%	4,0%	
-Mujer	9,5%	9,1%	23,3%	5,5%	2,7%	
<b>Edad</b>						-
-De 18 a 24 años	13,5%	7,5%	56,4%	14,3%	8,3%	
-De 25 a 34 años	23,5%	15,2%	47,7%	10,6%	3,0%	
-De 35 a 54 años	20,8%	19,4%	47,0%	9,0%	3,7%	
-Más de 55 años	11,6%	22,5%	44,2%	10,1%	11,6%	
<b>Reside en:</b>						,499
-Carolina	1,4%	1,5%	6,6%	1,4%	1,0%	
-Cataño	,2%	,2%	,8%			
-Guaynabo	1,2%	1,0%	3,3%	1,0%	,4%	
-Bayamón	3,3%	1,5%	6,2%	1,0%	1,2%	
-San Juan	5,2%	4,2%	11,4%	2,7%	1,4%	
-Trujillo Alto	,8%	1,5%	2,7%	,6%	1,0%	
-Toa Baja	,4%	,4%	1,5%	,6%	,8%	
-Otros	5,2%	5,8%	16,0%	3,9%	1,2%	
<b>Ingresos</b>						,145
-Menos de 35000\$	9,2%	9,0%	32,7%	7,6%	4,5%	
-Entre 35001\$ y 75000\$	5,3%	4,7%	12,7%	2,4%	1,0%	
-Entre 75001\$ y 10000\$	1,6%	1,4%	2,4%	,8%	,2%	
-Más de 10000\$	0,4%	1,0%	2,2%	0	1,0%	
<b>Estado de salud</b>						,008
-Excelente	5,9%	2,7%	14,6%	3,4%	1,1%	
-Bueno	5,5%	7,6%	23,6%	4,0%	2,1%	
-Bastante bien	5,1%	4,6%	8,6%	2,5%	2,7%	
-Pobre	0,6%	1,1%	1,3%	1,0%	0,8%	
-No se	0,2%		0,8%	0,4%		
<b>Demanda de salud</b>						,019
-Ninguna	0,6%	0,6%	3,6%	1,3%	1,0%	
-De una a cinco	9,4%	9,6%	34,5%	6,9%	3,6%	
-De seis a diez	4,0%	4,8%	7,9%	2,3%	0,6%	
-Más de diez	2,9%	1,5%	2,7%	0,6%	1,3%	

**Fuente: Elaboración propia.**

**Tabla 3. Caracterización del uso de Internet en la búsqueda de información sobre salud – Experiencia y acceso a Internet (porcentajes).**

	Muy frecuente-mente	Frecuente-mente	En ocasiones	Raramente	Nunca	Signifi-catividad
Experiencia en Internet						,324
-Menos de un año	.8%	.8%	1.7%	1.2%	.8%	
-Entre 1 y 3 años	1.3%	1.7%	6.0%	1.2%	.8%	
-Más de 3 años	15.2%	13.8%	41.9%	8.8%	3.8%	
Usos de Internet desde casa						,000
-Diariamente	13.9%	12.6%	33.3%	7.2%	3.0%	
-4 o 5 veces	.8%	1.5%	4%	1.1%	.2%	
-1 a 3 veces	2.1%	1.5%	8.6%	1.9%	1.0%	
-Una vez o menos	.4%	.6%	2.3%	.6%	.8%	
-Nunca			.8%	.4%	1.5%	
Usos de Internet desde el trabajo						,365
-Diariamente	10.3%	8.1%	21.2%	3.8%	2.2%	
-4 o 5 veces	.4%	.4%	3.0%	.6%		
-1 a 3 veces	1.0%	1.6%	5.4%	1.8%	.4%	
-Una vez o menos	1.0%	1.4%	2.6%	.6%	.4%	
-Nunca	4.8%	4.8%	16.3%	4.4%	3.2%	
Usos de Internet desde el celular		.2%				,354
-Diariamente	10.1%	9.0%	21.0%	4.8%	2.1%	
-4 o 5 veces	1.3%	.4%	3.4%	1.1%	.4%	
-1 a 3 veces	.6%	1.5%	4.8%	1.0%	1.0%	
-Una vez o menos	1.3%	.8%	3.2%	.6%	.4%	
-Nunca	3.8%	4.4%	16.6%	3.8%	2.7%	

**Fuente: Elaboración propia.**

Al adentrarnos en la caracterización de la frecuencia de consultas a familiares y amigos encontramos diferencias significativas respecto a la experiencia de uso de Internet. Encontramos una relación directa entre más experiencia en uso de Internet y mayor consulta a familiares y amigos. Además, encontramos una relación directa entre una mejor salud y mayores consultas a médicos. Descubrimos, también, una relación entre mayor uso de Internet desde el celular y la consulta al médico.



### **2.3.4. Utilidad de la información**

La información sobre salud encontrada en Internet por los encuestados fue muy útil para el 49,1% de los usuarios, fue útil para el 42,8% de los participantes, poco útil para un mínimo del 2,4% y ,56% la consideró nada útil.

Si abordamos la caracterización de la utilidad percibida de la información sobre salud encontrada en Internet se observan diferencias significativas respecto a lugar de residencia, estado de salud, demanda de salud, experiencia en Internet y uso de Internet desde el móvil. Encontramos, nuevamente, una tendencia en que a mejor salud, más utilidad le encuentran a la información.

Sobre la experiencia en Internet, vemos que entre los que encontraron la información muy útil, el 44,6% llevaban más de 3 años utilizando Internet, al igual que los que opinaron que la información era útil. Las personas que llevaban menos tiempo utilizando Internet tendieron a encontrar menos útil la información. En el uso de Internet desde la casa también hubo diferencias. Las personas que utilizaban más Internet tendieron a encontrar más útil la información que los que la utilizaban menos. En cuanto a los que utilizan Internet desde el móvil, los que encontraron más útil la información fueron las personas que entraban diariamente desde su celular.

### **2.3.5. Confianza en las fuentes**

La confianza en la información obtenida en Internet es un dato muy importante a considerar. El 20,4% estuvo completamente de acuerdo que confía en esa información, el 50,2% estuvo de acuerdo, el 19,1% no estaba seguro, 3.7% se mostró en desacuerdo, y solo el 1.3% en total desacuerdo. Según estos resultados, podemos afirmar que el 70,6% tiene confianza en la información de salud obtenida de Internet.

Cuando abordamos la caracterización de la confianza en la información obtenida de Internet se observan diferencias significativas respecto a lugar de residencia y usos de Internet desde el móvil. En primer lugar, los residentes de la ciudad capital de San Juan son los que tienen más confianza en la información sanitaria de Internet. En cuanto al uso de Internet desde el móvil, encontramos que las personas que lo utilizan diariamente tienen más confianza en la información de salud de Internet.

### **2.3.6. Comprensión de la información**

La comprensión de la información es diametralmente importante para los que buscan datos sanitarios. En cuanto a la comprensión de la información de salud en Internet, los usuarios consideraron estar completamente de acuerdo en que era fácil y accesible en un 43,3%, el 42,6% estaban de acuerdo, un 6,7% no estaba seguro, 2,2% se manifestó en desacuerdo con la afirmación y el 0,7% expresó su completo desacuerdo. Por tanto, casi el 86% creen que la información de Internet es comprensible.

Si abordamos la caracterización de la comprensión de la información de salud encontramos diferencias significativas respecto a demanda de salud, usos de Internet desde la casa y usos de Internet desde el trabajo. Encontramos una relación entre mayores visitas al médico y mejor comprensión de esta información. Encontramos relación entre mayor uso de Internet y mejor comprensión de esta información de salud.

### **2.3.7. Actualización de la información**

La actualización de la información es un aspecto muy importante cuando se trata de información de salud. El 31,1% considera estar completamente de acuerdo en que la información de salud de Internet está actualizada, el 35% dice estar de acuerdo, el 24,6% no está seguro, el 3,5% está en desacuerdo y el 0,6% manifiesta su completo desacuerdo. Esto arroja que más del 66% estima que la información está al día.

Si abordamos la caracterización de la percepción de actualización en la información de salud de Internet se observan diferencias por lugar de residencia, y demanda de salud. Primeramente, las personas en el Área Metropolitana de San Juan, en promedio, creen que la información está menos actualizada (3,13%) que los del resto de la Isla (11,1%).

Al enunciado “Volvería a utilizar Internet para encontrar información de salud” los pacientes respondieron completamente de acuerdo en un 63,7%, permanecían de acuerdo en un 27%, el 5,2% no estaba seguro de su respuesta, solamente el 0,6% estaba mínimamente en desacuerdo y un ligero 0,2% estaba en completo desacuerdo. Esto indica que más del 90% volverían a buscar información sanitaria en Internet.

Cuando caracterizamos esta pregunta tenemos diferencias significativas en cuanto al uso de Internet desde la casa. El 49% de los que utilizan diariamente Internet desde la casa, indicaron estar completamente de acuerdo con volver a utilizar Internet para la búsqueda de información

de salud. Parece haber una relación entre mayor utilización de Internet y mayor confianza en la información de salud que provee.

Cuando caracterizamos con el uso de Internet desde el trabajo vemos que el 32,9% de los que lo utilizan diariamente están completamente de acuerdo con volver a utilizar Internet para la búsqueda de información de salud. Nuevamente, parece haber una relación entre mayor utilización de Internet y mayor confianza en la información de salud que provee.

### **2.3.8. Toma de decisiones**

Con respecto a la información encontrada lo han llevado a acceder a que se le realice algún tratamiento, un 8% estaba completamente de acuerdo, un 20,7% se manifestaba de acuerdo, el 15,9% se declaraba en duda (no estaba seguro), el 8,1% se mostraba en desacuerdo y el 6,7% estaba en completo desacuerdo.

Si abordamos la caracterización de la frecuencia de si la información encontrada en otros medios ha llevado a acceder a que se le realice algún tratamiento se observan diferencias significativas respecto a la demanda de salud. Observamos mayor confianza en la información de Internet (53,9%) que en la información obtenida de otros medios (28,7%). En este caso para acceder a realizarse tratamientos.

Relativo a la cuestión de si los pacientes habían decidido a tomar algún medicamento después de haber conocido o aprendido sobre el mismo a través de Internet, los resultados fueron los siguientes. El 20,2% estaba completamente de acuerdo, el 31,7% se manifestaba de acuerdo, el 11,7% mantenía la duda, el 14,4% se mostraba en desacuerdo y el 8,3% su postura era en completo desacuerdo.

En cuanto a la decisión de tomar algún medicamento o remedio natural luego de haber conocido o aprendido sobre el mismo fuera de Internet, los resultados fueron: 10% de usuarios completamente de acuerdo en tomar el medicamento, un 18,5% se mostraba de acuerdo, el 14,1% no estaba seguro, un 10,7% se declaraba en desacuerdo y un mínimo del 8,7% se manifestaba en completo desacuerdo. Si abordamos la caracterización de la frecuencia de la decisión de tomar algún medicamento o remedio natural luego de haber conocido o aprendido sobre el mismo fuera de Internet se observan diferencias significativas respecto al uso de Internet desde la casa. Encontramos una relación entre mayor uso de Internet desde la casa y la decisión de tomar medicamentos luego de aprender sobre ellos fuera de Internet. La confianza para tomar un nuevo medicamento o suplemento fue mayor en

los usuarios de Internet (51,9%) que en los que buscaron información en medios convencionales (28,5%).

Sobre la interrogante de si se ha decidido dejar o no comenzar una medicina después de conocer a través de Internet sobre sus efectos secundarios o interacciones, los resultados son los que siguen. Los usuarios respondieron estar completamente de acuerdo en un 19,3%, el 27,4% contestó de acuerdo, el 14,1% no estaba seguro, el 17,2% estaba en desacuerdo y por último el 8,9% exponía su completo desacuerdo.

La decisión de dejar un medicamento o suplemento fue apoyada mucho más por la información de Internet (46,7%) que la información de otros medios (27,6%).

Sobre la decisión de dejar o no comenzar una medicina o remedio natural luego de haber conocido sobre sus efectos secundarios o interacciones fuera Internet, los resultados hacían corresponder un 9,6% a la decisión de estar completamente de acuerdo, un 18% a manifestarse de acuerdo, un 15,4% no estaba seguro, nuevamente un 12,4% se mostraba en desacuerdo y el 8% estaba completamente en desacuerdo.

### **2.3.9. Tipos de webs sobre salud**

Los resultados indicaron que el 50,2% de los encuestados visitaron alguna vez sitios webs de médicos, el 25,2% lo hizo en páginas de hospitales, el 19,4% visitó páginas de clínicas, el 72,9% frecuenta páginas exclusivas de información sobre salud, un 63,2% encontraba información de salud en redes sociales. Twitter es otra plataforma donde el 8,7% de los usuarios buscaban información. Respecto al 7,4% restante buscaban la información en otros lugares.

### **2.3.10. Uso de internet para salud y fuentes**

Sobre las fuentes de información sobre salud utilizadas, los resultados arrojaron que el 16,7% de los usuarios buscan muy frecuentemente, el 15,7% lo hacen frecuentemente, el 47,8% lo hace en ocasiones, el 10,9% raramente y el 6,5% nunca busca información sobre salud en Internet. La búsqueda de la información o el encuentro con la información sobre salud se puede producir por diferentes medios convencionales también, entre ellos la televisión, la radio y a través de familiares y amigos. El médico es la fuente a través de la cual los pacientes adquieren la mayor cantidad de información; y fue seleccionado en primer lugar por el 27%

de los encuestados y como segunda fuente más empleada por el 24,3%. En orden de prioridades el tercer lugar fue ocupado por artículos periodísticos, seleccionado por el 32,6% de los encuestados. También, fueron seleccionados como tercera opción, aunque con menos porcentajes las revistas (28.5%), la publicidad (21.5%) y los amigos y familiares (27.2%). Curiosamente, radio y la televisión no salieron muy bien paradas como fuentes de salud.

### **2.3.11. Tipos de páginas sobre salud visitadas por los ciudadanos**

Los resultados indicaron que el 50,2% de los encuestados visitaron alguna vez sitios webs de médicos, el 25,2% lo hizo en páginas de hospitales, el 19,4% visitó páginas de clínicas, el 72,9% frecuenta páginas exclusivas de información sobre salud, un 63,2% encontraba información de salud en redes sociales. Twitter es otra plataforma donde el 8,7% de los usuarios buscaban información. Respecto al 7,4% restante buscaban la información en otros lugares.

Si abordamos la caracterización de usos de diferentes tipos de webs sobre salud no se observan diferencias estadísticamente significativas. Ni el género, ni la edad, ni el lugar de residencia, ni los ingresos, ni el estado de salud, ni la demanda de salud, ni la experiencia en Internet, ni los usos de Internet desde la casa, ni los usos de Internet desde el trabajo, ni los usos de Internet desde el celular muestran diferencias significativas.

### **2.3.12. Actividades realizadas en las webs de salud**

El 24,4% de los usuarios se registraron para recibir correo electrónico de noticias o avances de salud, un 37,9% de los usuarios leyó comentarios o experiencias de otros sobre su salud, un 27,9% vio un video en Internet sobre salud o asuntos médicos y un 17,4% buscó personas en Internet con las mismas preocupaciones de salud. El 24,8% de los usuarios utilizó algún sitio web para controlar su peso, dieta o rutina de ejercicio. Por último, el 43,5% de los participantes usaba Internet para seguir indicadores de salud o síntomas.

Si abordamos la caracterización de las actividades realizadas en las webs de salud no aparecen diferencias estadísticamente significativas. Ni el género, ni la edad, ni el lugar de residencia, ni los ingresos, ni el estado de salud, ni la demanda de salud, ni la experiencia en Internet, ni los usos de Internet desde la casa, ni los usos de Internet desde el trabajo, ni los usos de Internet desde el celular muestran diferencias significativas.

### **2.3.13. Tipologías de usuarios de internet en relación con la salud**

Una vez identificadas y caracterizadas las variables relacionadas con la información y los usos de Internet relacionados con la salud procedimos a realizar un análisis de clúster no jerárquicos (K-Means Cluster). Este análisis, que permite clasificar los individuos en grupos homogéneos internamente y heterogéneos externamente. Seleccionamos como variables de clasificación la frecuencia de uso de Internet con relación a la salud, el número de sitios webs sobre salud consultados y el número de actividades realizadas en las webs de salud. Estas variables han sido homogeneizadas a una escala de 5.

Esta tipología nos muestra el grado de uso de Internet en relación con la salud. Existe un 15,5% de usuarios de Internet que realizan un uso intensivo; un 46,02% que realizan un uso intermedio y finalmente un 38,83% realizan un uso reducido. Una vez construida esta tipología pasamos a caracterizar a los individuos en función de las dimensiones de nuestro estudio.

Si abordamos la caracterización de la tipología de usos de Internet en salud se observan diferencias significativas respecto a género, lugar de residencia, demanda de servicio sanitario, experiencia en Internet y usos de Internet desde el hogar, el trabajo y el móvil.

Primeramente, se constata que son más las mujeres (19,7%) que los hombres (10,6%) que realizan un uso intensivo de Internet y que son más los hombres (43,6%) que las mujeres (34,1%) que hacen un uso reducido. En cuanto al lugar de residencia encontramos mayor intensidad de uso en el municipio de Guaynabo (20%), contrastado con Carolina (6,6%) que fue donde menor intensidad de uso se encontró. El porcentaje mayor de uso reducido estuvo en Toa Baja (68,4%) y el menor de uso reducido en Cataño (0%). La demanda por servicios de salud debe tener una sustancial relación con el uso de Internet para salud, y encontramos un uso más intensivo en las personas que han visitado al médico más de 10 veces (25,6%) versus los que no lo habían visitado (5,9%).

En cuanto al uso reducido fluctúa entre un 30,2% de los que visitaron al médico más de 10 veces y el 61,8% de los que no lo habían visitado. Descubrimos una relación directa entre más demanda de salud y mayor uso de Internet para salud.

En cuanto a experiencia en Internet, vimos que hacen un uso más intensivo las personas que tienen más de tres años de experiencia (16,5%) versus las que llevan menos de un año (3,7%).

En cuanto al uso reducido, el 34,9% de los que tienen más de tres años de experiencia hicieron ese uso versus el 59,3% de los de menos de un año.

Descubrimos una relación directa entre la experiencia en Internet y el mayor o menor uso para la salud. Cuando abordamos el uso de Internet desde el hogar encontramos mayor intensidad de uso para la salud entre los que lo utilizan diariamente (18,5%) versus los que nunca lo utilizan desde la casa (0%). Además, encontramos que el 32,1% de los que lo utilizan diariamente desde el hogar tienen un uso reducido para salud versus el 78,6% de los que nunca lo utilizan. Cuando observamos el uso de Internet desde el trabajo, curiosamente la diferencia mayor en cuanto a uso intensivo para la salud, está entre los que lo utilizan diariamente (19,6%) y los que lo utilizan de cuatro a cinco veces (4,5%). En cuanto al uso reducido para salud, encontramos que el 29,8% de los que lo utilizan diariamente desde el trabajo tenían este tipo de uso versus el 49% de los que lo hacían de una a tres veces. Cuando abordamos el uso de Internet desde el celular vemos que los que lo utilizaban de cuatro a cinco veces tenían mayor intensidad de uso para la salud (22,9%) que los que lo utilizaron de una a tres veces (6,5%). En cuanto al uso reducido, los que lo utilizaban de una a tres veces (52,2%) fueron muchos más que los que lo utilizaban diariamente (28,3%). Ni la edad, ni los ingresos, ni el estado de salud muestran diferencias significativas.

#### **2.3.14. En conclusión**

Los encuestados demostraron utilizar las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), y entre ellas y de forma fundamental Internet, para la búsqueda de información de salud.

Los pacientes cibernautas encuestados demostraron utilizar fuentes de información de Internet cuando necesitaban datos en información de salud. Aunque el médico permaneció como fuente primaria de información de salud, en segundo lugar aparece Internet como fuente importante. Los medios tradicionales, aunque permanecen, quedan relegados a terceros lugares. Esos datos encontrados, además, resultaron ser útiles para la mayoría de los encuestados, especialmente los que reportaron mejor salud. Es interesante que la gran mayoría dice confiar plenamente en esta información de salud que consigue en línea. Una mayoría de los usuarios encuestados afirman que la información encontrada en Internet es comprensible, fácil y accesible. También, estiman que los datos encontrados están actualizados. En cuanto a la toma de decisiones basada en esta información, se encontró que influenciaba en mayor grado la información de salud obtenida en Internet que la recibida por medios tradicionales.

En cuanto al tipo de páginas utilizadas, se destacaron las que se dedican exclusivamente a la información de salud y las de los medios sociales. En consistencia con este hallazgo los pacientes buscaron, prioritariamente, seguir indicadores de salud o síntomas, en segundo lugar, leyeron comentarios o experiencias de otros sobre su salud.

La tipología de usuarios de Internet construida revela que un 15,5% de los usuarios de Internet son usuarios intensivos de esta tecnología en relación con su salud, un 46,02% son usuarios intermedios y un 38,83% hacen un uso limitado de Internet en relación con su salud. Se encontró una relación significativa y positiva entre un mayor uso de Internet para temas relacionados con la salud entre las mujeres y aquellos individuos que realizan más visitas al médico. Así mismo, También existe una relación positiva y significativa entre una mayor frecuencia de uso de Internet y un mayor uso de Internet relacionado con la salud.

## REFERENCIAS

Ahluwalia S., Murray E., y otros. (2010). “A heartbeat moment”: qualitative study of GP views of patients bringing health information from the Internet to a consultation. *Brithish Journal of General Practice*.

Beaudreau, B. C. (2008). *Information and Communication Technology: The Industrial Revolution That Wasn't*. Raleigh: Lulu.

Brown, N. y Webster, A. (2004). *New Medical Technologies and Society: Reordering Life*. Cambridge: Polity Press.

Castells, M. (2006). *La sociedad red: una visión global*. Madrid: Alianza Editorial.

Cooley D.L., Mancuso A.M., y otros. (2011). Health-related internet use among patients of osteopathic physicians. *Journal of American Osteopath Association*.

Eysenbach, G. y Diegpen, T.L. (1998). Towards quality management of medical information on the Internet: evaluation, labelling, and filtering of informa- tion, *British Medical Journal*.

Gray, J. A. M. (2002). *The Resourceful Patient*. Oxford: eRosetta Press.



Hartzband, P. y Groopman, J. (2010). Untangling the web--patients, doctors, and the internet. *The New England Journal of Medicine*.

Internet World Stats. *Caribbean Internet Statistics (2012)*. [www.internetworldstats.com](http://www.internetworldstats.com)

Nettleton, S. (2004). The Emergence of E-Scaped Medicine? *Sociology*, 38.

Powell, J. A., Darvell, M. y Gray, J. A. M. (2003). The doctor, the patient and the world-wide web: how the Internet is changing healthcare. *Journal of the Royal Society of Medicine*.

Purcell G.P., Wilson P.Y. y Delamothe T. (s.f). The quality of health information on the internet. *British Medical Journal*.

Smith, R. (1997). The future of healthcare systems. *British Medical Journal*.

Tortolero, G., Finney, L. J. y otros. (2010). Health and cancer information seeking practices and preferences in Puerto Rico: creating an evidence base for cancer communication efforts. *Journal of Health Communication*.

Truog, R. D. (2012). Patients and doctors--evolution of a relationship. *The New England Journal of Medicine*.

Valenti, P. (2002). La Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe: TIC's y un nuevo Marco Institucional. *Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología, Sociedad e Innovación*.

Wald, H. S., Dube, C. E. y Anthony, D. C. (2007). Untangling the web--the impact of internet use on health care and the physician-patient relationship. *Patient Education and Counseling*.

Weiner, M. y Biondich, P. (2006). The Influence of Information Technology on Patient-Physician Relationships. *Journal of General Internal Medicine*.