



VII JORNADAS TECNO de la SEFH

6 DE JUNIO 2013

Mesa Redonda

Como se comunican los pacientes con los profesionales sanitarios y que esperan de ellos

Fulvio Capitanio



¿Relación Médico – Paciente 2.0?

- En Internet existen páginas creados por pacientes (como PatientsLikeMe.com o grupos en Facebook sobre enfermedades específicas) en las que los mismos pacientes discuten sobre sus tratamientos, efectos secundarios de las medicinas y síntomas, pero sobre todo, donde comparten sus experiencias para tratar de entender mejor las enfermedades.



Un cambio cultural necesario

- El modelo presencial es fundamental pero las redes sociales (o mas en general lo que conocemos como la medicina 2.0) pueden aportar una ayuda en momentos concretos en los que el paciente necesita un consejo, una palabra de ánimo o una ayuda más técnica.
- Para transitar desde la fase embrionaria actual a una fase madura es necesario cambiar el modelo clásico de la relación medico-paciente.



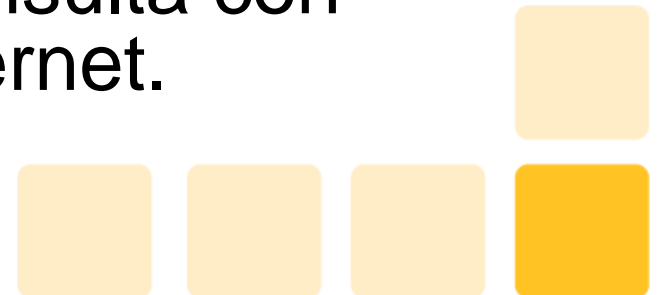
Propensión del paciente

- Generalmente existe una mayor reticencia por parte de los profesionales de la salud que de los pacientes a entrar de lleno en la medicina 2.0.
- Los pacientes están más acostumbrados a usar las redes sociales en su vida diaria, por ello tienen menos preocupaciones en utilizarlas que los profesionales de la salud



Reticencias de los profesionales

- Las preocupaciones más comunes de los médicos y profesionales de la salud sobre el uso de estas tecnologías tienen que ver con el incremento de su trabajo, con aspectos legales y de su propia seguridad
- Aspectos cómo la distancia profesional entre unos y otros puede verse enrarecida por el uso de las redes sociales.
- Algunos pueden sentirse atacados cuando los pacientes llegan a la consulta con información extraída de Internet.



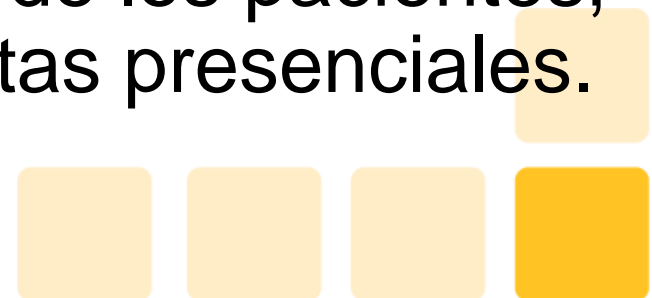
¿Qué busca el paciente?

- Principalmente integrar y complementar la información recibida durante la visita presencial, en particular delante de acontecimientos no esperados, modificaciones de la sintomatología, dudas sobre posología y administración de la medicación.
- Poder acceder al profesional entre visitas programadas reduce el sentimiento de angustia del paciente.



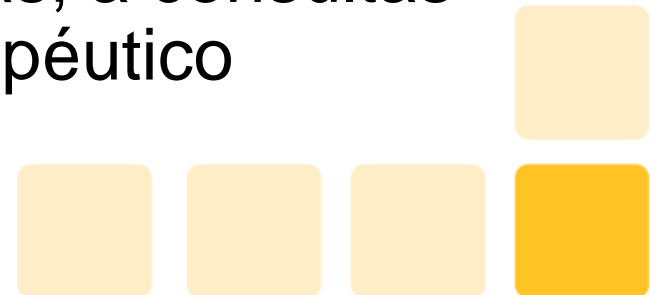
¿Qué consigue el profesional?

- Difícilmente en la visita presencial el paciente es capaz de relatar con precisión todos los hechos relevantes de su patología (suele concentrar su atención sobre los mas recientes o los mas molestos)
- Participando en grupos o foros oportunamente moderados, puede llegar a conocer otros aspectos de las patologías, aprender de las estrategias de los pacientes, contextualizar mejor las visitas presenciales.



Drivers

- **El derecho de los pacientes a recibir información** sobre su salud es el resultado de múltiples factores como el aumento de enfermedades crónicas y el progresivo envejecimiento de la población.
- Y es que **un paciente informado es un colaborador activo** en su proceso de recuperación porque es más responsable con su enfermedad y tratamiento, lo que permite reducir los costes en visitas a urgencias, a consultas externas, en cumplimiento terapéutico



Los 10 mandamientos

1. *Mejorar la accesibilidad: buscar soluciones innovadoras para el acceso no urgente.*
2. *Mantener y asegurar la competencia de los profesionales que les atienden.*
3. *Conseguir que la competencia relacional alcance los niveles que tiene la competencia técnica: más empatía, escucha, comunicación.*
4. *Que los centros y sus profesionales estén mejor coordinados y organizados.*
5. *Garantizar la Seguridad de la atención sanitaria.*



Los 10 mandamientos

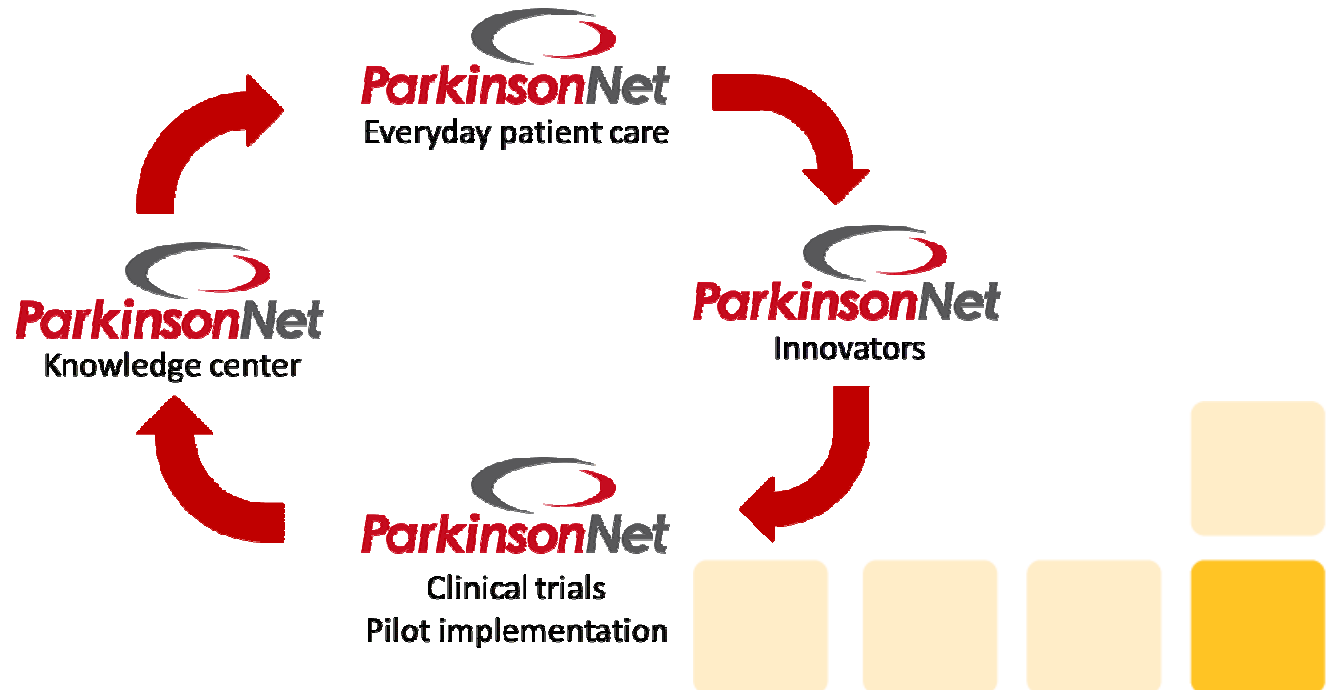
6. *Más reconocimiento y apoyo al papel de los familiares en el cuidado.*
7. *Seguir invirtiendo en Modernidad y Confort.*
8. *Descubrir soluciones para enfermedades hoy sin solución: Apoyo a la investigación .*
9. *Disponer de la información necesaria (comprensible y útil).*
10. *Poder participar en las decisiones que les afectan.*



Experiencias

- ParkinsonNet
 - Comunidad de profesionales orientados a la mejora del tratamiento integral de los pacientes con enfermedad de Parkinson.

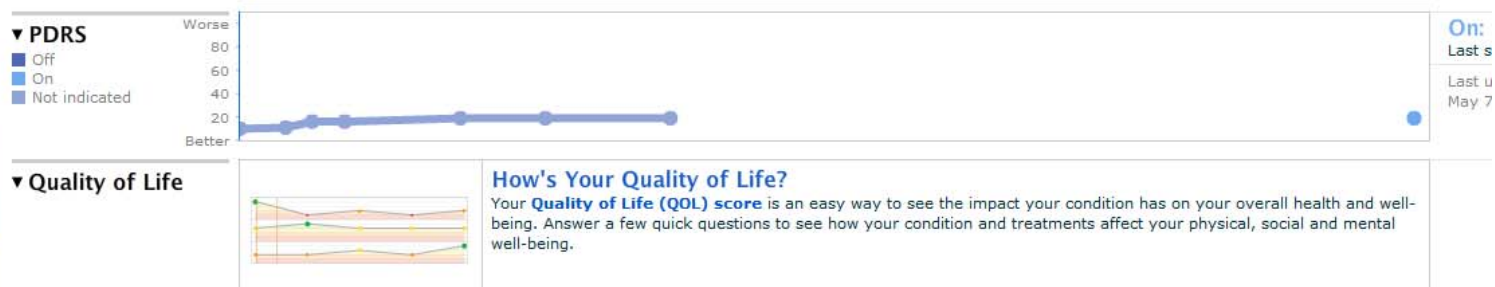
– [Video](#)



Experiencias

The screenshot shows the PatientsLikeMe website interface. The top navigation bar includes 'My Profile', 'Patients', 'Forums', 'Conditions', 'Treatments', 'Symptoms', and 'Research'. A search bar on the right contains the text 'conditions, symptom'. The left sidebar menu lists various features: 'What's New' (My Journal, My Feed, Followers, Following, Parkinson's Journals), 'My Health Data' (My Charts, My Conditions, My Treatments, My Symptoms, PDRS, Quality of Life, InstantMe, Labs & Tests, Weight, Hospitalizations), 'Tools', and 'More About Me'. The main content area is partially obscured by a large blue and pink gradient overlay containing text.

- PatientsLikeMe
 - Comunidad de pacientes, con acceso a información, intercambio con otros pacientes y seguimiento evolución de la patología.
 - [Enlace](#)



Tools & Tips

- Consulta exprés: Skype
 - Seguimiento entre visitas programadas
 - Paciente y profesional de la salud pueden “verse las caras”
 - Incrementa la sensación de seguridad (no estoy solo/a hasta la próxima visita)



Tools & Tips

- Resolución de dudas: Foro específico
 - Espacio con acceso a usuarios registrados, con moderador.
 - Formulación de preguntas, consultas y resolución de dudas.
 - El equipo de profesionales responde periódicamente



Tools & Tips

- Flash News: Twitter y/o Facebook
 - Comentarios sobre noticias aparecidas en la prensa
 - Alertas farmacológicas
 - Sugerencias enlaces a información útil



Lectura recomendada

- [Guía practica para el uso de redes sociales en organizaciones sanitarias](#)
- El proyecto es una iniciativa de [TICBioMed](#),



Conclusiones

- Los pacientes ya han descubierto estos canales para buscar y/o compartir información
- Los profesionales de la salud tienen una oportunidad por explorar (acceso a información) y un deber por cumplir (acompañar los pacientes)



Conclusiones

- La respuesta a la necesidad de información del paciente no puede ser “no mire en internet” o “no haga caso a la prensa”
- El profesional de la salud tiene que educar, explicar y facilitar fuentes de información que permitan al paciente formar su opinión.



Prescripción “electrónica”

- Empiece a “recetar”
 - Links especializados
 - Blogs
 - Cuentas de Twitter
 - Videos en Youtube



Gracias por su atención

Fulvio Capitanio

fulvio.capitanio@gmail.com

