

Doctor, he visto en Internet que..."

Los médicos atienden en sus consultas cada vez a más gente que acude exigiendo un tratamiento que ha conocido en internet · La Escuela de Salud Pública enseña a los Especialistas a controlar el nuevo rol

S. Vallejo

3.10.2008

El acceso mundial a internet hace que haya millones de páginas sobre salud en las que consultar "Doctor, he visto en internet que hay unos ejercicios que vienen muy bien para el corazón y como yo estoy enfermo mándemelos". Situaciones como ésta se repiten cada vez más en las consultas de los médicos de familia y especialistas. Pacientes que acuden tras mirar en internet noticias o foros de salud y que hacen suyas y exigen determinadas terapias o fármacos que 'la gente' dice que son buenos. Como éste, miles de ejemplos de consultas asesoradas por internet.

Lo habitual es que sean pacientes con enfermedades crónicas y que por ser para toda la vida buscan en la red soluciones. Como los enfermos de diabetes, que con mucha frecuencia entran en las consultas hablando sobre un nuevo tipo de insulina que creen puede ser buena para ellos. O los que padecen enfermedades raras y buscan a la desesperada tratamientos existentes en otras partes del mundo. Incluso los alérgicos también consultan mucho la red.

Estas situaciones generan una sensación de rechazo en los médicos, que ven internet como un enemigo en ese uso ya que el paciente exige cosas que no sabe y hace preguntas sobre su enfermedad que el médico no pensaba ofrecer. Por eso están teniendo que reciclarse y aprender tácticas para hacer de la red un aliado en su trabajo.

La Escuela Andaluza de Salud Pública imparte desde 2006 cursos para profesionales sanitarios como médicos, enfermeros, psicólogos o farmacéuticos que pueden ver condicionado su trabajo por el uso que realiza el paciente de internet. Bajo el título *Internet y Salud: Amenaza o recurso*, quieren enseñar a los profesionales a manejar la situación.

"La primera reacción del médico ante estos casos es la de ponerse a la defensiva" ya que es un cambio de roles que no es fácil, asegura el profesor del área de Investigación en Servicios de Salud de la EASP José Miguel Morales.

Porque, el mundo de la *e-salud* es muy amplio y al igual que hay zonas que sí informan, hay otros espacios que no lo hacen. Al contrario, confunden más al paciente y puede causarle falsas expectativas.

"El principal aspecto es que el modelo tradicional de la relación médico-paciente, que siempre ha sido asimétrica porque el médico tenía toda la información y el paciente poca, está en crisis". Y esta desnaturalización del rol clásico se está acelerando por el uso de internet.

Y es una herramienta que está abierta a todo el mundo, por lo que no hay un perfil claro sino que es heterogéneo, aunque predomina el del paciente crónico. Luego, da igual la edad, el sexo o el nivel educativo.

Lo que hacen en las EASP es enseñar a los profesionales que, lejos de ser una amenaza, "su papel se refuerza si se gestiona bien". Así, según Morales, les enseñan pautas de comportamiento.

Por ejemplo, si llega un paciente exigiendo un tratamiento porque lo ha visto en internet, en lugar de rechazarlo de lleno e imponer su posición de superioridad, "lo que tiene que hacer es preguntarse sobre la web en la que lo ha visto, qué decían, explicar si es bueno o malo y aconsejar otras páginas en las que existe información más veraz. Es apostar por la toma de decisiones compartidas".

"Consiste en adaptarse a un nuevo rol que ha venido, no se ha escogido" y conocer los recursos, matiza el profesor de la Escuela de Salud Pública, que asegura que todos los que acuden al curso reconocen que se enfrentan en sus consultas a este tipo de situaciones.

Granada Hoy