

ARTÍCULO DE REVISIÓN

<https://doi.org/10.53766/IDEULA/2019.01.02.04>

LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN EN INTERNET. UN RETO QUE ENFRENTA EL PACIENTE CONTEMPORÁNEO

Espinoza, Norelkys¹ (norelkyse@gmail.com); Pargas, Luz² (lpargas@gmail.com)

1 Profesora del Departamento de Investigación. Facultad de Odontología, Universidad de Los Andes. Mérida-Venezuela.

2 Profesora del Centro de Investigaciones Humanas (Humanic). Facultad de Humanidades, Universidad de Los Andes. Mérida-Venezuela

Autor de correspondencia: Norelkys Espinoza

e-mail: norelkyse@gmail.com

Cómo citar este artículo:

Vancouver: Espinoza E, Pargas L. La calidad de la información en internet. Un reto que enfrenta el paciente contemporáneo. IDEULA. 2019;(2):70-88. <https://doi.org/10.53766/IDEULA/2019.01.02.04>

APA: Espinoza, E. y Pargas, L. (2019). La calidad de la información en internet. Un reto que enfrenta el paciente contemporáneo. IDEULA, (1), 70-88. <https://doi.org/10.53766/IDEULA/2019.01.02.04>

Recibido: 11/11/2019 **Aceptado:** 29/11/2019

RESUMEN

En esta contemporaneidad una cibercultura se comparte a nivel global, y, con ella, se han producido cambios subyacentes en los actores sociales. El consumo de información se corresponde con un cambio a nivel cultural en el paciente, el cual busca comprender aspectos relacionados con su salud documentándose en línea, no obstante su falta de preparación para interpretar la información y los riesgos asociados a la calidad de lo publicado en Internet. El objetivo de esta revisión de la literatura es describir cómo se enfrentan los pacientes al problema de la calidad de la información en Internet. Se encuentra que problemas comúnmente reportados por los pacientes al momento de documentarse en Internet son: a) incompetencia en el manejo de la información, b) multiplicidad de fuentes sin respaldo institucional, y, c) ausencia de orientación. También se reportan criterios utilizados por los pacientes para verificar la calidad de la información, que, recopilados, pueden servir como guía para una documentación eficiente: a) verificar que haya sido escrita, o patrocinada, por profesionales sanitarios u organizaciones, b) evaluar su credibilidad y usabilidad confiando en la influencia del profesional, c) utilizar el sentido común, d) restringir en lo posible las visitas solamente a sitios conocidos, e) verificar la relevancia de los contenidos de salud, f) visitar y comparar rigurosamente diferentes sitios, e) observar el diseño del sitio web. El paciente contemporáneo utiliza métodos adecuados para seleccionar la información, imponiendo su propio criterio de acuerdo con sus competencias. Con ello, logra salvar la brecha entre los procedimientos impuestos desde el saber experto, como los algoritmos especializados y sellos de calidad, de difícil comprensión para el paciente, tendiendo hacia un razonamiento interpretativo, más adaptado a la naturaleza del pensamiento humano.

Palabras clave: Internet, Pacientes, Almacenamiento y Recuperación de la Información, Conducta en la Búsqueda de Información.

THE QUALITY OF INFORMATION ON THE INTERNET. A CHALLENGE FACING THE CONTEMPORARY PATIENT

ABSTRACT

In this contemporaneity a cyberculture is shared globally, and, with it, there have been underlying changes in social actors. The consumption of information corresponds to a change at the cultural level in the patient, which seeks to understand aspects related to their health by documenting online, despite their lack of preparation to interpret the information and the risks associated with the quality of what is published in Internet. This literature review aims to describe how patients face the problem of the quality of information on the Internet. It is found that problems commonly reported by patients when they are documented on the Internet are: a) incompetence in the management of information, b) multiplicity of sources without institutional support, and, c) lack of guidance. Criteria used by patients are also reported to verify the quality of the information, which, collected, can serve as a guide for efficient documentation: a) verify that it has been written, or sponsored, by healthcare professionals or organizations, b) evaluate their credibility and usability relying on the influence of the professional, c) use common sense, d) restrict visits as far as possible to known sites, e) verify the relevance of health contents, f) visit and compare rigorously different sites, e) observe the design of the website. The contemporary patient uses appropriate methods to select the information, imposing their own criteria according to their competences. With this, it manages to bridge the gap between the procedures imposed from expert knowledge, such as specialized algorithms and quality seals, difficult to understand for the patient, tending towards interpretive reasoning, more adapted to the nature of the human thought.

Key words: Internet, Patients, Information Storage and Retrieval, Information Seeking Behavior.

INTRODUCCIÓN

Los cambios comunicacionales a los cuales se ha enfrentado la humanidad en las recientes décadas debido a la llegada de Internet y las denominadas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) han sido de una profunda influencia. Los niveles que ha logrado alcanzar la comunicación son inusitados, y por primera vez se ha logrado integrar lo escrito, lo oral, lo audiovisual y lo icónico en un mismo sistema. Estos cambios en el carácter fundamental de la comunicación han ejercido una importante influencia sobre todas las culturas que, al mismo tiempo que conviven y son motivo de agrupamiento e interacción, han hecho emerger una cibercultura o cultura digital que se ha integrado a las culturas mundiales, regionales y locales.

La propia Red ha evolucionado. Desde la primera década de este siglo XXI, a la par de una dinámica social cambiante Internet dejó de ser una red estática cuando la World Wide Web, su principal servicio, integró la interactividad a sus características para permitirle a cada usuario interactuar y colaborar, compartir información, como también opinar y que su voz pueda ser escuchada y replicada por una audiencia global, lo que ha convertido a Internet en un medio de comunicación de masas interactivo, o de autocomunicación de masas, como bien lo denomina Castells (2009). Más recientemente se hace uso de la inteligencia artificial para ofrecer una navegación adaptada a los intereses particulares de los usuarios, en lo que se ha dado en llamar la evolución 3.0 de la WWW, no obstante, aún no hay un acuerdo en denominarla de esta forma. De tal manera, toda la humanidad ha sido testigo de una evolución de la comunicación sin precedentes e Internet se ha convertido en un laboratorio social, pues las relaciones personales, profesionales y globales no se conciben sin el uso de la Web, el correo electrónico y las redes sociales.

Consciente de ello, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2005a) acuñó el término: e-health o, en español, esalud o cibersalud, el cual ha sido definido por este organismo como “el uso de las tecnologías de información y comunicación para fomentar la salud, ya sea in situ o a distancia”. La OMS (2005b) explica que la cibersalud engloba el apoyo que la utilización costo-eficaz y segura de las tecnologías de la información y las comunicaciones ofrecen a la salud y a los ámbitos relacionados con ella, con inclusión de los servicios de atención de salud, la vigilancia y la documentación sanitarias, así como la educación, los conocimientos y las investigaciones en materia de salud.

Hoy en día la información científica se publica de primera mano a través de Internet. Las revistas científicas ponen a disposición de sus lectores los artículos en línea mucho antes que su versión impresa salga a la luz, e incluso muchas de ellas han dejado de publicarse en papel. Bases de datos bibliográficas, directorios, bibliotecas digitales, repositorios, entre otras fuentes de información en línea, compendian la información científica y hacen posible que ésta sea clasificada y recuperada de diferentes formas para facilitar su acceso y contribuir al desarrollo de la humanidad. Al respecto, la Organización Panamericana de la Salud y la Organización Mundial de la Salud (OPS y OMS, 2011) indican que el acceso a la información sobre salud es un derecho fundamental de las personas y explica que la utilización de las TIC, la alfabetización digital y el acceso a información basada en pruebas científicas, permite avanzar hacia sociedades más informadas, equitativas, competitivas y democráticas.

Una sociedad más informada tiene mayores oportunidades de vivir en salud y, por lo tanto, de mejorar su calidad de vida. En este sentido, las TIC han acercado la información a la población a niveles mayores de los logrados por otros medios como la

radio, la televisión, la prensa, entre otros. Pero también debido a ello el profesional de la salud se enfrenta hoy por hoy a un reto sin precedentes, porque además de laborar en mundo cambiante que le exige mantenerse al día con los avances en el conocimiento, sus pacientes también se han transformado. Anteriormente, el profesional de la salud era el único dueño del conocimiento y el paciente ejercía un papel pasivo, pero en la actualidad la situación es muy distinta, ya que el paciente tiene toda la información a su alcance sólo con utilizar su teléfono inteligente, o usar una computadora con acceso a Internet.

El paciente, en la actualidad, como producto de la influencia de las nuevas tecnologías en la vida humana, en su cultura, utiliza Internet cotidianamente ante cualquier duda, ante cualquier necesidad de información, por lo que, al enfrentarse a la enfermedad, también recurre a lo publicado en línea, lee y otorga significado a lo leído, analiza y toma decisiones, o comunica lo investigado al facultativo para tomar decisiones consensuadas. Por tanto, es fruto de una nueva cultura que modificó la forma de ser y actuar del hombre: la cultura digital. Es un paciente que produce y consume información en línea, curioso, exigente, que interactúa y se educa en el nuevo espacio-tiempo de Internet, que se comunica con su médico en una relación más horizontal y asume el papel de protagonista, pues ha dejado de ser un receptor pasivo del proceso comunicativo.

En el contexto internacional diferentes estudios reportan que pacientes realizan búsquedas de información de salud en línea para comprender aspectos relacionados con su propia salud (Iverson, Howard y Penney, 2008; Car, Lang, Colledge, Ung y Majeed, 2011; Powell, Inglis, Ronnie, y Large, 2011; Beck *et al*, 2014; Lee, Hoti, Hughes y Emmerton, 2014; Sen *et al*, 2016; Hanna, Sambrook, Armfield y Brennan, 2017; Kobayashi e Ishizaki, 2019; Nangsangna y da-Costa, 2019; Madrigal y Escoffery, 2019; Wong y Cheung, 2019), no obstante, este comportamiento puede implicar riesgos para la salud del paciente debido a que la ausencia de controles de publicación en Internet ocasiona que contenidos de

dudosa calidad y poco fidedignos sean divulgados en este medio. Otro inconveniente es que los pacientes pueden malinterpretar la información científica, por no contar con la preparación adecuada.

Algunos de los efectos que se han reportado en pacientes por haber utilizado información de Internet de manera inadecuada son: aumento de la preocupación (Laurent, Cremers, Verhoef y Dierickx, 2012; Ohlow, Brunelli y Lauer, 2013; Rider, Malik y Chevassut, 2014, Van Riel, Auwerx, Debbaut, Van Hees y Schoenmakers, 2017); ansiedad (Ortego, Barnosi, Simeón, Ortego, 2009; Caiata-Zufferey, Abraham, Sommerhalder y Schulz, 2010; López-Gómez *et al*, 2011; Ludgate *et al*, 2011; Bowes, Stevenson, Ahluwalia y Murray, 2012; Abt, Pablo, Serrano, Fernández y Martín, 2013; Medlock *et al*, 2013; Teriaky, Tangri y Chande, 2015) y miedo (Hay, Strathmann, Lieber, Wick y Giesser, 2008; Abt *et al*, 2013), llegando en algunos casos a producir severos daños físicos y psicológicos (Vasconcellos-Silva y Castiel, 2009; Vasconcellos-Silva, Castiel, Bagrichevsky y Griep, 2011; Lau, Gabarron, Fernández-Luque y Armayones, 2012).

Asimismo, se ha reportado que los profesionales sanitarios contemplan esta situación, en algunos casos, como problemática, porque después de documentarse en Internet los pacientes llegan a la consulta solicitando al facultativo, de manera desafiante, la prescripción de opciones terapéuticas que chocan con el criterio clínico, y luego resulta difícil disuadir al paciente hacia la aceptación de la terapia adecuada (Espinoza, 2016). Pero, aunque los profesionales de la salud poseen el saber, la autoridad y el contacto directo con la población que acude a ellos en busca de asistencia, y puede pensarse que serían los más indicados para educar a los pacientes para que ejecuten búsquedas más conscientes y utilicen información de salud confiable, lo cual se ha dado en llamar la apomediación (Llamero, 2017), se ha reportado que los pacientes navegan sin la adecuada orientación del sanitarista, principalmente debido a la falta de tiempo en el encuentro clínico (Castells, Lupiáñez-Villanueva, Saigí y Sánchez,

2007; Castells y Lupiáñez-Villanueva; 2007; Lupiáñez-Villanueva, 2008; Sharit y Czaja, 2009; Cabral y Trevisol, 2010; López-Gómez *et al*, 2011; Figueiredo, 2013; Lee, Hoti, Hughes y Emmerton, 2015; Llamero, 2017; Taha, Oliver-Mora e Iñiguez-Rueda, 2017).

Conscientes de este problema, MedlinePlus (2019) y Familydoctor.org (2019) han facilitado guías en sus sitios web para orientar a los usuarios en la evaluación de páginas web con contenido de salud. HON es una certificación en forma de sello de calidad que se basa en una serie de principios que se aplican a la información de salud en la Web para establecer su grado de confianza (Health on the Net Foundation [HON], 2019). De igual manera, DISCERN es un instrumento que se encuentra disponible en línea de forma gratuita para ayudar a los usuarios a juzgar la calidad de información relacionada con opciones de tratamiento en diferentes fuentes, entre ellas Internet (Biblioteca Británica y Universidad de Oxford, 1997). Asimismo, se dispone actualmente de aplicaciones de autocuidado web y móviles para asistir al usuario en esta experiencia (Terry, 2016; Schwartz, 2016). De esta manera, expertos en temas de salud han emitido diferentes soluciones informáticas para orientar al paciente en la evaluación de los contenidos de Internet.

Esto tiene sentido en que los discursos del saber circulan en una sola dirección: del experto hacia el profano, lo que Martínez (2008, p. 177) denomina modelo monológico, pues se produce un monólogo de los saberes expertos que se dan por únicos y universales dada su cientificidad y objetividad, lo cual es un hecho muy arraigado en la atención de la salud por tradición del modelo biomédico. De la misma forma, aunque existen propuestas como las mencionadas en el párrafo anterior con recomendaciones de los expertos para los pacientes, no se han encontrado reportes sobre el procedimiento que utilizan los estos últimos para filtrar los contenidos de salud. Por lo tanto, el objetivo del presente trabajo documental es describir cómo se

enfrentan los pacientes al problema de la calidad de la información en Internet.

INTERNET COMO FUENTE DE INFORMACIÓN PARA EL PACIENTE

Diferentes estudios informan que una alta proporción de pacientes (46%-76.4%) navega en Internet a diario para fines relacionados con su propia salud (Hu, Bell, Kravitz y Orrange, 2012; Jones *et al*, 2014; Blackstock *et al*, 2015; Baumann, Czerwinski y Reifegerste, 2017; Van Riel *et al*, 2017), e incluso se menciona que algunos invierten de 2 a 5 horas (Hay *et al*, 2008) o gran parte del día en esta actividad (Jones, Cassie, Thompson, Atherton y Leslie, 2014; van Riel *et al*, 2017). En específico, se reporta en la literatura científica que los pacientes se interesan por conocer, principalmente, lo relacionado con:

- Síntomas (Hay *et al*, 2008; Caiata-Zufferey *et al*, 2010; Laurent *et al*, 2012; van de Belt *et al*, 2013; Wong, Harrison, Britt y Henderson, 2014; Medlock *et al*, 2015; Teriaky, Tangri y Chande, 2015);
- Diagnóstico (Caiata-Zufferey *et al*, 2010; Ludgate *et al*, 2011; Laurent *et al*, 2012; Abt *et al*, 2013; van de Belt *et al*, 2013; Teriaky, Tangri y Chande, 2015).
- Evolución de la enfermedad (Ortego *et al*, 2009; Caiata-Zufferey *et al*, 2010; Abt *et al*, 2013; Medlock *et al*, 2015).
- Terapia médico-quirúrgica (Hay *et al*, 2008; Caiata-Zufferey *et al*, 2010; Bell, Hu, Orrange y Kravitz, 2011; López-Gómez *et al*, 2011; Muusses, van Weert, van Dulmen y Jansen, 2011; Laurent *et al*, 2012; Lee, Ramírez, Lewis, Gray y Hornik, 2012; Neter y Brainin, 2012; Abt *et al*, 2013; Ohlow, Brunelli y Lauer, 2013; van de Belt *et al*, 2013; Wong *et al*, 2014; Martins, Abreu-Rodrigues y Souza,

- 2015; Masson *et al*, 2015; Medlock *et al*, 2015; Sen *et al*, 2016; Hanna *et al*, 2017).
- Efectos secundarios o complicaciones (Caiata-Zufferey *et al*, 2010; Abt *et al*, 2013; van de Belt *et al*, 2013; Martins, Abreu-Rodrigues y Souza, 2015).

Esto se explica en que las plataformas virtuales actualmente son un espacio social habitual para el ser humano. Castells (2000) expone que los desarrollos tecnológicos de las últimas décadas ha generado una revolución informacional perceptible en todas las esferas de la vida humana: las relaciones, la familia, la comunidad, la producción de bienes, la oferta y consumo de servicios, el trabajo, el empleo, la educación, el ocio, y también la salud, entre muchos otros aspectos. Las tecnologías son un recurso que impregna la vida cotidiana de las personas, por lo tanto es natural que también los pacientes se hayan adueñado de estos territorios.

De hecho, varios estudios concuerdan al hallar que Internet es una fuente de información de salud complementaria a la principal -que sigue siendo el clínico-, debido a que la confianza en este profesional continua prevaleciendo (Castells, Lupiáñez-Villanueva, Saigí y Sánchez, 2007; Formigós, 2009; Ortego *et al*, 2009; Torrente, Martí y Escarrabill, 2010; Powell *et al*, 2011; Hu *et al*, 2012; Kav, Tokdemir, Tasdemir, Yalili y Dinc, 2012; Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información [ONTSI], 2012; Abt *et al*, 2013; Gutiérrez, Kindratt, Pagels, Foster y Gimpel, 2014; Lee *et al*, 2014; Rowlands, Loxton, Dobson y Mishra, 2015; de Melo, da Fonseca y de Vasconcellos-Silva, 2017; Haluza, Naszay, Stockinger y Jungwirth, 2017; Llamero, 2017). Al respecto, Lupiáñez-Villanueva (2008) añade que Internet es la segunda fuente de información más utilizada por los pacientes, con unos niveles de confianza elevados y muy superiores a los medios de comunicación de masas tradicionales.

Lo anterior permite observar que aún prevalece en el imaginario colectivo el papel paternalista del profesional de la salud. Foucault (2004) explica que desde el inicio de la práctica clínica el poder del médico sobre el enfermo y su preeminencia en la sociedad estribó en su tenencia del saber, pues el conocimiento en otras épocas pertenecía solo a círculos reservados. Pero en la actualidad Internet es una biblioteca mundial abierta a todas las áreas del conocimiento y a todas las personas, lo que posibilita el tránsito de la atención de la salud hacia una estructura autonómica, en la cual el paciente sea capaz de tomar sus propias decisiones de manera negociada con el facultativo, para ser una guía en el proceso terapéutico.

El paciente actualmente se está informando y lo hace en diferentes momentos. En una revisión anterior se halló que los pacientes buscan información antes de la consulta, bien para prepararse o incluso para decidir si ésta es necesaria, como también luego del encuentro clínico, para confirmar lo transmitido por el profesional (Espinoza y Pargas, 2019). De tal manera, puede decirse que se está ante la presencia de un cambio a nivel cultural, ya que vivir en un mundo informatizado ha cambiado las necesidades cognitivas de los pacientes pues la cibercultura a la que pertenecen se enmarca en la interconexión de millones de datos, lo cual contrasta con la limitada información que los sanitaristas proporcionan al paciente en el reducido tiempo de consulta. Entonces se observa en estas actitudes que el paciente ha iniciado el trayecto hacia su nuevo papel, el de un paciente autónomo, de la mano de las tecnologías digitales.

Esto tiene relación con los beneficios potenciales que este medio aporta. La cantidad de información disponible, rapidez, gratuidad, facilidad de uso, privacidad y confiabilidad que ofrece Internet son algunas características que los pacientes perciben como positivas (Lupiáñez-Villanueva, 2008; Espanha y Lupiáñez-Villanueva, 2009; Caiata-Zufferey *et al*, 2010; Powell *et al*, 2011; Ohlow, Brunelli y Lauer, 2013). Espanha y Lupiáñez-Villanueva (2009)

notaron que un aspecto valioso para los pacientes es el hecho de que el acceso a la información sea mayormente libre, de hecho, este estudio evidenció que estos usuarios buscan principalmente información de salud gratuita. Sin embargo, esta ventaja se constituye a su vez en el mayor problema al que se enfrentan los pacientes al documentarse en Internet, porque la calidad de los contenidos que se encuentran en línea y sobre todo los gratuitos, es también un tema de preocupación.

EL PACIENTE FRENTE A LA CALIDAD DE LOS CONTENIDOS DIGITALES DE SALUD

El problema de la calidad de la información que se publica en Internet es ampliamente conocido y de la exposición a estos contenidos no escapan los pacientes que se dirigen a este recurso en búsqueda de orientaciones sobre su problema de salud. Incluso, ciertos contenidos pueden resultar potencialmente peligrosos para algunos. Por ello es una preocupación general la búsqueda de fuentes fiables, que en el caso de los pacientes, puede incidir en un mejor entendimiento de su situación de salud, la mejoría de su enfermedad, o tener un efecto contrario.

Los pacientes son conscientes de este problema. Lupiáñez-Villanueva (2008) menciona que cerca del 50% de la población que conformó su estudio, señaló cuestiones relacionadas principalmente con la calidad de los contenidos y, por tanto, sobre su confianza en la información de salud en Internet. Asimismo, De Carvalho, Cordova, De Carvalho, Cabral y Trevisol (2012) informan que cuando se les preguntó a los pacientes de su estudio sobre la calidad de la información en salud disponible en Internet, 14% respondió que es siempre correcta, 39% que puede ser incorrecta en algunos casos, y 47% que depende del sitio. También ONTSI (2012) encontró que la fiabilidad de la información (54,4%) y su interpretación (28,7%) fueron las barreras más importantes para los usuarios. Otra barrera clave percibida por los pacientes es el volumen de

información disponible (Lee, Hoti, Hughes y Emmerton, 2017).

Los pacientes explican que una dificultad de importancia a la hora de documentarse en Internet es su propia incompetencia en el manejo de la información. Según Hay *et al* (2008) varios participantes de su estudio (30% del total) se conectaban con cautela o dejaron de conectarse por completo debido a los problemas de calidad comúnmente referidos en Internet, pero para la mayoría no estaba claro si dudar de la calidad de la información o de su propia capacidad para distinguir entre lo válido y lo no válido. También Silver (2015) pone de relieve el hecho de que algunas personas en su estudio no reconocían las diferencias en la calidad y credibilidad de los recursos en línea, y se preocupaban de las limitaciones en su propia capacidad para clasificarlos o evaluarlos. Asimismo, Castells, Lupiáñez-Villanueva, Saigí y Sánchez (2007) reportan que 26% declaró no saber cómo buscar la información y el mismo porcentaje no confiaba en la información obtenida en Internet. Igualmente, Hey *et al* (2016) observaron en las narrativas de los participantes de su estudio que las dificultades sentidas por los pacientes tenían relación con no saber en qué sitio web hacer la búsqueda, y dudas acerca de la confiabilidad de las informaciones disponibles y de la propia dirección electrónica.

Otro inconveniente reportado es la multiplicidad de fuentes sin respaldo institucional que existen en la Web. Al respecto, Murga (2016) expone que escasean las páginas web institucionales lo que remite a los pacientes a fuentes muy diversas, y, derivado de esto, el paciente, en ocasiones, puede tener dificultad para identificar qué respuesta tiene suficiente garantía. Lee *et al* (2014) señalan que la inconsistencia de la información entre diferentes fuentes en línea es una barrera percibida por los pacientes, a lo que Hey *et al* (2016) añaden los riesgos derivados de información contradictoria sobre el tratamiento y la enfermedad. Esta también es una de las muchas cuestiones planteadas por Castiel y Vasconcellos-Silva (2003, citado en Da Rocha, Pereira y Rodríguez, 2008), pues

la información sobre salud y enfermedad accesible en Internet, a menudo es incompleta, contradictoria, incorrecta o incluso fraudulenta, y por esta razón, el ciudadano común a menudo tiene dificultades para distinguir, por ejemplo, lo cierto del engaño o lo inédito de lo tradicional. Ellos llaman la atención sobre las dificultades encontradas por los pacientes con la incertidumbre derivada de la multiplicidad de información.

Los propios pacientes perciben como un problema su propio desconocimiento de la existencia de páginas institucionales dirigidas a sus necesidades. Los participantes del estudio de Lupiáñez-Villanueva (2008) denotaron este problema, mientras que 62% de los participantes en otro estudio (Chehuen *et al*, 2010) expresaron que no tiene conocimiento sobre sitios, periódicos o revistas especializadas en información de salud, y 89% de ellos apreciarían que el médico les guiara en este sentido.

La ausencia de orientación surgió como elemento en otras investigaciones. Lee *et al* (2015) hallaron que más de la mitad (51.3%) de los pacientes con condiciones de salud crónicas en su estudio tenían necesidades de navegación. Estos consumidores de información de salud notificaron al menos alguna dificultad para ubicar la información de salud deseada y manifestaron necesitar orientación para encontrar la información de salud deseada en Internet, pero los autores observaron que la mayoría de la población (91.3%), incluidos los pacientes que no informaron tener dificultades para localizar la información de salud deseada en la web, también necesitan alguna forma de orientación. En este sentido, Lee *et al* (2014) destacan en su estudio la importancia del papel de los profesionales de la salud para guiar a los consumidores hacia sitios de calidad. Asimismo, Lee *et al* (2017) argumentan que si los profesionales de la salud recomiendan los sitios web a los cuales dirigirse, las fuentes de información buscadas por los consumidores podrían reducirse en volumen.

Pero el mundo está cambiando a un ritmo vertiginoso y nuevas habilidades se están planteando en esta

última década. Algunas investigaciones han observado que pacientes con un mayor grado de alfabetización en ciber salud obtienen mejores resultados en sus búsquedas (Neter y Brainin, 2012; Lee *et al*, 2014; Lia, Orange, Kravitz y Bella 2014; Wang, Liang y Tsai, 2014). En el estudio de Lee *et al* (2014) se halló que una barrera intrínseca autoreportada por los pacientes se relacionaba con el nivel de alfabetización en ciber salud, que, cuando era bajo, les dificultaba evaluar la credibilidad de la fuente. Asimismo, Lia *et al* (2014) hallaron, mediante un análisis de regresión logística, que los encuestados con niveles más altos de alfabetización en ciber salud tenían más probabilidades de recurrir a fuentes especializadas de información sanitaria de mayor calidad, como sitios web de asociaciones médicas, sitios web autorizados de salud y artículos de revistas científicas del área de la salud disponibles en línea.

Al respecto, otro estudio adelantado por Wang, Liang y Tsai (2014) comparó las estrategias de búsqueda empleadas por dos grupos, uno de alfabetización alta (A) y otro baja (B), y halló que estas fueron diferentes. Las personas del grupo A usaron más estrategias de búsqueda, por ejemplo, siguieron los enlaces, formularon preguntas en foros de Internet, siguieron las recomendaciones de sus amigos y médicos, y usaron su lista de favoritos más a menudo que los del grupo B. También se reporta que el grupo A se caracterizó por un mayor escrutinio, precaución y evaluación de la información que el grupo B, pues al utilizar un sitio web, los del grupo A se preguntaron acerca de la fiabilidad de la fuente y la precisión de los contenidos para formarse una opinión sobre la accesibilidad y disponibilidad.

LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN DE SALUD EN INTERNET POR EL PACIENTE.

Dado que los problemas de calidad en internet son ampliamente conocidos, se han desarrollado criterios de evaluación y algoritmos especializados para que los pacientes puedan filtrar los contenidos de salud.

Uno de estos criterios de calidad estandarizados es HON, una certificación de la fundación Health On the Net, establecida en el año 1995. También DISCERN es un instrumento que fue diseñado a partir de un proyecto realizado en la Universidad de Oxford y financiado por el Servicio Nacional de Salud del Reino Unido, y data del año 1999.

Sin embargo, se ha encontrado que los pacientes no reconocen estos sellos de calidad. Hanna *et al* (2017) observaron que los pacientes de su estudio mostraron inhabilidad para reconocer los sellos de calidad presentes en los recursos de información de salud en línea, y tendieron, por el contrario, a revisar variados sitios web con diferentes afiliaciones y niveles de calidad, comportamiento que los limitó a obtener mejores conocimientos acerca del tema de salud que les ocupaba. Asimismo, en otra experiencia de investigación adelantada por Mager (2012), se menciona que los participantes prestaron mayor atención al diseño de la página web, la arquitectura de la información y el idioma al seleccionar entre un sitio y otro, llamando la atención que ninguno de los participantes usó o mencionó criterios de calidad estandarizados como HON o DISCERN.

También Lee *et al* (2017) reportan algunas sugerencias aportadas por más de la mitad de los participantes de su trabajo que podría facilitar a los pacientes la búsqueda de información de calidad, entre las cuales proponen que se debe crear un portal centralizado para la información de salud, sugieren el suministro de folletos con una lista de sitios web confiables y producir un motor de búsqueda especializado que solo arroje información de salud de fuentes acreditadas. Asimismo, en este estudio los pacientes solicitaron colocar un ícono en la página para identificar una fuente como confiable, aunque interactuaron con páginas web ya identificadas con los íconos de HON y DISCERN, lo que demuestra el desconocimiento de los pacientes acerca de estas herramientas ya disponibles.

Por otra parte, recientemente se han desarrollado algoritmos sofisticados y especializados en el

reconocimiento de enfermedades, como herramientas de autodiagnóstico, entre las cuales Schwarz (2016) cita específicamente a Medicinfo. Las ventajas de estos sitios web de búsquedas especializadas son: información adaptada a la demanda, independencia del consumidor en relación con la opinión de un médico, anonimato, entre otras. Los problemas más frecuentes se refieren a la inadecuación de la información sugerida, tanto a la realidad del usuario como en la brecha entre el lenguaje lego y el especializado, y resultados ineficientes para el usuario, pues estudios de consumo han hallado que, en términos estadísticos, los pacientes no están de acuerdo con los resultados que arrojan estos algoritmos.

Posiblemente los pacientes tiendan a utilizar estrategias, más bien, interpretativas, a la hora de documentarse en línea. En algunos estudios han sido identificados ciertos criterios de este tipo que son utilizados por los pacientes para verificar la calidad de la información, los cuales, recopilados, pueden servir como guía para una documentación eficiente. Estos son los siguientes:

- Verificar que haya sido escrita, o patrocinada, por profesionales de la salud u organizaciones sanitarias (AlGhamdi y Almohedib, 2011; AlGhamdi y Moussab, 2012; Ohlow, Brunelli y Lauer, 2013), o instituciones de salud (AlGhamdi y Almohedib, 2011; Ohlow, Brunelli y Lauer, 2013; Wang, Lang y Tsai, 2014).
- Evaluar su credibilidad y usabilidad confiando en la influencia del profesional (Dickerson *et al*, 2011).
- Utilizar el sentido común. Es decir, la identidad y la reputación pueden reconocerse como marcas del "mundo real" y verificar cualidades como imparcialidad, exactitud y actualidad. Por el contrario, la existencia de intereses comerciales o la autoría de otros pacientes son elementos para establecer que una información no es confiable (Powell *et al*, 2011; Fiksdal *et al*, 2014).

- Restringir en lo posible las visitas solamente a sitios de Internet conocidos (Hay *et al*, 2008).
- Verificar la relevancia de los contenidos de salud (Lee *et al*, 2014; Wang, Lang y Tsai, 2014).
- Visitar y comparar rigurosamente diferentes sitios (Fiksdal *et al*, 2014; Wang, Lang y Tsai, 2014)
- Observar el diseño del sitio Web (Sillence, Mo, Briggs y Harris, 2011; AlGhamdia y Moussab, 2012; Mager, 2012; Wang, Lang y Tsai, 2014).

CONCLUSIONES

La presente era contemporánea está planteando cambios en el orden social que también alcanzan al ámbito sanitario. Desde el nacimiento de la clínica la palabra del paciente ha sido acallada mientras que la del profesional ha tenido primacía, debido al poder que le otorga el saber. Pero en el mundo actual, interconectado e informatizado, esas voces acalladas buscan tomar un lugar de protagonismo y así lo ha demostrado la reciente revisión. El paciente contemporáneo demuestra su perspicacia cuando con autonomía y desenvoltura en el espacio virtual utiliza sus propias estrategias para seleccionar la información de calidad.

Como bien pudo extraerse de diferentes estudios, el paciente contemporáneo utiliza métodos adecuados

para seleccionar la información, imponiendo su propio criterio de acuerdo con sus competencias. Con ello logra salvar la brecha entre los procedimientos impuestos desde el saber especializado, como los algoritmos especializados y sellos de calidad, de difícil comprensión para el paciente, tendiendo hacia un razonamiento interpretativo, más adaptado a la naturaleza del pensamiento humano.

Esto es de gran valor, puesto que un paciente mejor informado puede obtener una mayor comprensión de su estado de salud, lograr una adecuación más plena al proceso terapéutico y, por ende, mejores resultados del mismo. En tal sentido, si se trasladan estos beneficios de lo individual a lo colectivo, son innegables las oportunidades que se vislumbran, puesto que una población que utilice Internet para informarse adecuadamente en temas de salud de forma autónoma representa una oportunidad para incrementar la eficiencia del sistema sanitario.

AGRADECIMIENTOS

Al Consejo de Desarrollo Científico, Humanístico, Tecnológico y de las Artes (CDCHTA) de la Universidad de Los Andes, Mérida, Venezuela, por el financiamiento otorgado a este trabajo de investigación, signado con el código N° O-332-17-09-B.

REFERENCIAS

- Abt, A., Pablo, S., Serrano, P., Fernández E. y Martín R. (2013). Necesidades de información y uso de Internet en pacientes con cáncer de mama en España. *Gaceta Sanitaria*, 27 (3), 241–247. DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.gaceta.2012.06.014>
- AlGhamdi, K. y Almohedib, M. (2011). Internet use by dermatology outpatients to search for health information. *International Journal of Dermatology*, 50 (3), 292-299. doi: 10.1111/j.1365-4632.2010.04705.x
- AlGhamdia, K. y Moussab, N. (2012). Internet use by the public to search for health-related information. *International Journal of Medical Informatics*, 81, 363-373. doi: 10.1016/j.ijmedinf.2011.12.004
- Baumann, E., Czerwinski, F. y Reifegerste, D. (2017). Gender-Specific Determinants and Patterns of Online Health Information Seeking: Results From a Representative German Health Survey. *Journal of Medical Internet Research*, 19 (4), e92. doi: 10.2196/jmir.6668
- Beck, F., Richard, J.B., Nguyen-Thanh, V., Montagni, I., Parizot, I. y Renahy, E. (2014). Use of the internet as a health information resource among French young adults: results from a nationally representative survey. *Journal of Medical Internet Research*, 16 (5), e128. doi: 10.2196/jmir.2934
- Bell, R., Hu, X., Orrange, S. y Kravitz, R. (2011). Lingering questions and doubts: online information-seeking of support forum members following their medical visits. *Patient Education and Counseling*, 85 (3), 525-528. doi: 10.1016/j.pec.2011.01.015
- Biblioteca Británica y Universidad de Oxford. (1997). *The DISCERN Instrument*. Disponible en: http://www.discern.org.uk/discern_instrument.php

- Blackstock, O., Haughton, L., Garner, R., Horvath, K., Norwood, C. y Cunningham C. (2015). General and health-related Internet use among an urban, community-based sample of HIV-positive women: implications for intervention development. *AIDS Care*, 27 (4), 536-44. doi:10.1080/09540121.2014.980215.
- Bowes, P., Stevenson, F., Ahluwalia, S. y Murray, E. (2012). 'I need her to be a doctor': patients' experiences of presenting health information from the internet in GP consultations. *British Journal of General Practice*, 62 (604), e732-e738. doi: 10.3399/bjgp12X658250
- Cabral, R. y Trevisol, F. (2010). A influência da internet na relação médico-paciente na percepção do médico. *Revista da AMRIGS*, 54(4), 416-420. Disponible en: <https://studylibpt.com/doc/1174623/a-influ%C3%Aancia-da-internet-na-rela%C3%A7%C3%A3o-m%C3%A9dico-paciente-na>
- Caiata-Zufferey, M., Abraham, A., Sommerhalder, K. y Schulz, J. (2010). Online Health Information Seeking in the Context of the Medical Consultation in Switzerland. *Qualitative Health Research*, 20 (8), 1050–1061. doi: <https://doi.org/10.1177/1049732310368404>
- Car, J., Lang, B., Colledge, A., Ung, Ch. y Majeed, A. (2011). Interventions for enhancing consumers' online health literacy. Cochrane Database of Systematic Reviews. En: *The Cochrane Library*, 6: CD007092. doi: 10.1002/14651858.CD007092.pub2
- Castells, M. (2000). *La era de la información: economía, sociedad y cultura. La sociedad red*. (Vol. I). (Trad. Carmen Martínez Gimeno y Jesús Alborés) (2da ed.). Madrid: Alianza.
- Castells, M. (2009). *Comunicación y poder*. (Trad. María Hernández Díaz). Madrid: Alianza.
- Castells, M. y Lupiáñez-Villanueva F. (2007). *Médicos en Internet*. Disponible en: https://www.comb.es/Upload/Documents/Articulo_medicos_Internet.pdf
- Castells, M., Lupiáñez-Villanueva, F., Saigí, F. y Sánchez, J. (2007). *E-Health and Society. An Empirical Study of Catalonia. Summary of the final research report. Project Internet Catalonia (PIC)*. Barcelona: Internet Interdisciplinary Institute – Universitat Oberta de Catalunya. Disponible en: http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/295/1/pic_ehealth.pdf
- Chehuen, J., Teixeira, G., de Almeida, A., Vieira, J., de Amorim, D. y Silva, C. (2010). Informações em saúde e a população: a relação médico-paciente e as repercussões no tratamento. *HU Revista, Juiz de Fora*, 36(1), 13-18. Disponible en: <https://periodicos.ufjf.br/index.php/hurevista/article/view/907>
- Da Rocha, H., Pereira, A. y Rodríguez, M. (2008). A internet, o paciente expert e a prática médica: uma análise bibliográfica. *Interface-Comunicação, Saúde, Educação*, 12 (26), 579-588. Disponible en:

https://www.scielo.org/scielo.php?pid=S1414-32832008000300010&script=sci_arttext&tlng=en

- De Boer, M. Versteegen, G. y van Wijhe, M. (2007). Patients' use of the Internet for pain-related medical information. *Patient Education and Counseling*, 68 (1), 86-97. 10.1016/j.pec.2007.05.012
- De Carvalho, J., Cordova, P., De Carvalho, B., Cabral, R. y Trevisol, F. (2012). Uso da internet pelos pacientes como fonte de informação em saúde e a sua influência na relação médico-paciente. *Revista da AMRIGS*, 56(2), 149-155. Disponible en: <https://docplayer.com.br/3049469-Uso-da-internet-pelos-pacientes-como-fonte-de-informacao-em-saude-e-a-sua-influencia-na-relacao-medico-paciente.html>
- De Melo, M., Da Fonseca, C. y De Vasconcellos-Silva, P. (2017). Internet e mídias sociais na educação em saúde: o cenário oncológico. *Cadernos do Tempo Presente*, 27, 69-83. Disponible en: <https://seer.ufs.br/index.php/tempo/article/view/7486/5978>
- Dickerson, S., Reinhart, A., Boehmke, M. y Akhu-Zaheya, L. (2011). Cancer As A Problem To Be Solved. *CIN: Computers, Informatics, Nursing*, 29 (7), 388–395. doi: 10.1097/NCN.0b013e3181f9ddb1
- Espanha, R. y Lupiáñez-Villanueva, F. (2009). Health and the Internet: Autonomy of the User. En: G. Cardoso, A. Cheong y J. Cole (Eds.), *World Wide Internet – Changing Societies, Economies and Cultures* (pp. 434-460), Macau, China: University of Macau. Disponible en: https://www.academia.edu/5058348/Health_and_the_Internet_Autonomy_of_the_User
- Espinoza, N. (2016). El Paciente Profesional informado en la Consulta Médica: Su Actitud ante las estructuras de poder en tiempos de Internet. *Fermentum*, 77 (26), 188-193. Disponible en: <http://www.saber.ula.ve/handle/123456789/43363>
- Espinoza, N. y Pargas L. (2019). Pacientes en búsqueda de información sanitaria en internet. Una revisión sistemática. *Comunidad y Salud*, 17 (1), 53-64. Disponible en: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/fcs/index1.htm>
- Familydoctor.org. (2019). *Salud en la Web: cómo encontrar información confiable*. Kansas: Academia Americana de Médicos de Familia. Disponible en: <https://es.familydoctor.org/salud-en-la-web-como-encontrar-informacion-confiable/?adfree=true>
- Figueiredo, J. (2013). Os efeitos das tecnologias da informação (Internet) na relação paciente-médico. *Revista de Gestão em Sistemas de Saúde-RGSS*, 2(1), 42-66. doi: 10.5585/rgss.v2i1.53
- Fiksdal, A., Kumbamu, A., Jadhav, A., Cocos, C., Nelsen, L., Pathak, J. y McCormick, J. (2014). Evaluating the Process of Online Health Information Searching: A Qualitative Approach to Exploring Consumer Perspectives. *Journal of Medical Internet Research*, 6 (10), e224. doi: 10.2196/jmir.3341

- Formigós, J. (2009). *El papel de las nuevas tecnologías en la obtención y explotación de información sobre salud, medicamentos y sus consecuencias en la relación médico-paciente* (Tesis Doctoral, Universidad de Alcalá). Alcalá de Henares, España. Disponible en: https://ebuah.uah.es/dspace/bitstream/handle/10017/6273/_DEF_2.0_UA%20%28la%20buena%29%20IMPRESI%C3%93N.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Foucault, M. (2004). *El nacimiento de la clínica*. (Trad. Francisca Perujo). Buenos Aires: Siglo XXI Editores. (Título original: Naissance de la clinique © 1963, Presses Universitaires de France).
- Gutiérrez, N., Kindratt, T.B., Pagels, P., Foster, B., y Gimpel, N.E. (2014). Health literacy, health information seeking behaviors and internet use among patients attending a private and public clinic in the same geographic area. *Journal of community health*, 39(1), 83-89. doi: 10.1007/s10900-013-9742-5
- Haluza, D., Naszay, M., Stockinger, A. y Jungwirth, D. (2017). Digital Natives Versus Digital Immigrants: Influence of Online Health Information Seeking on the Doctor–Patient Relationship. *Health communication*, 32(11), 1342-1349. doi: 10.1080/10410236.2016.1220044
- Hanna, K., Sambrook, P., Armfield, J. y Brennan, D. (2017). Internet use, online information seeking and knowledge among third molar patients attending public dental services. *Australian Dental Journal*, 62(3), 323–330. doi: 10.1111/adj.12509
- Hay, M.C., Strathmann, C., Lieber, E., Wick, K. y Giesser, B. (2008). Why Patients Go Online Multiple Sclerosis, the Internet, and Physician-Patient Communication. *The Neurologist*, 14 (6), 374-381. Disponible en: https://www.academia.edu/20299458/Why_Patients_Go_Online_Multiple_Sclerosis_the_Internet_and_Physician-Patient_Communication
- Health On the Net Foundation –HON- (2019). *Códigos HON en español*. Geneva: HON. Disponible en: http://www.hon.ch/HONcode/Conduct_sp.html.
- Hey, A., Caveião, C., Motezeli, J., Visentin, A., Takano, T. y da Silva, F. (2016). Meios de comunicação utilizados pelos pacientes: informações sobre o câncer após o diagnóstico e durante o tratamento. *Revista de Pesquisa: Cuidado é Fundamental Online*, 8(3), 4697-4703. doi: 10.9789/2175-5361.2016.v8i3.4697-4703
- Hu, X., Bell, R., Kravitz, R. y Orrange, S. (2012). The prepared patient: information seeking of online support group members before their medical appointments. *Journal of Health Communication*, 17 (8), 960-78. doi: 10.1080/10810730.2011.650828
- Iverson, S.A., Howard, K.B. y Penney BK. (2008). Impact of internet use on health-related behaviors and the patient-physician relationship: a survey-based study and review. *Journal of the American*

Osteopathic Association, 108 (12), 699–711. Disponible en:
<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.888.763&rep=rep1&type=pdf>

- Jones, J., Cassie, S., Thompson, M., Atherton, I. y Leslie S. (2014). Delivering healthcare information via the internet: cardiac patients' access, usage, perceptions of usefulness, and web site content preferences. *Telemedicine Journal and E-Health*, 20(3), 223- 228. doi: 10.1089/tmj.2013.0182
- Kav, S., Tokdemir, G., Tasdemir, R., Yalili, A. y Dinc, D. (2012). Patients with Cancer and their Relatives Beliefs, Information Needs and Information-Seeking Behavior about Cancer and Treatment. *Asian Pacific Journal of Cancer Prevention*, 13(12), 6027-6032. DOI: 10.7314/apjcp.2012.13.12.6027
- Kobayashi, R. y Ishizaki, M. (2019). Examining the Interaction Between Medical Information Seeking Online and Understanding: Exploratory Study. *JMIR Cancer*, 5(2): e13240. doi: 10.2196/13240
- Lau, A.Y., Gabarron, E., Fernández-Luque, L. y Armayones, M. (2012). Social media in health—what are the safety concerns for health consumers?. *Health Information Management Journal*, 41(2), 30-35. doi: 10.1177/183335831204100204
- Laurent, M., Cremers, S., Verhoef, G. y Dierickx, D. (2012). Internet use for health information among haematology outpatients: A cross-sectional survey. *Informatics for Health and Social Care*, 37 (2), 62-73. doi: 10.3109/17538157.2011.606481
- Llamero, L. (2017). Del paternalismo a la apomediación: la nueva relación entre médicos y pacientes. En: J.M. Comelles y E. Perdiguerro-Gil (Eds.), *Educación, comunicación y salud. Perspectivas desde las ciencias humanas y sociales* (p. 263–281). Tarragona, España: Publicacions Universitat Rovira i Virgili. Disponible en: <http://llibres.urv.cat/index.php/purv/catalog/view/264/299/653-1>
- Lee, C., Ramírez, A., Lewis, N., Gray, S. y Hornik, R. (2012). Looking beyond the Internet: Examining Socioeconomic Inequalities in Cancer Information Seeking among Cancer Patients. *Health Communication*, 27 (8), 806-817. doi: 10.1080/10410236.2011.647621
- Lee, K., Hoti, K., Hughes, J. y Emmerton, L. (2014). Dr Google and the Consumer: A Qualitative Study Exploring the Navigational Needs and Online Health Information-Seeking Behaviors of Consumers With Chronic Health Conditions. *Journal of Medical Internet Research*, 16 (12), e262. doi: 10.2196/jmir.3706
- Lee, K., Hoti, K., Hughes, J. y Emmerton, L. (2015). Consumer Use of “Dr Google”: A Survey on Health Information-Seeking Behaviors and Navigational Needs. *Journal of Medical Internet Research*, 17 (12), e288. doi: 10.2196/jmir.4345.
- Lee, K., Hoti, K., Hughes, J. y Emmerton, L. (2017). Dr Google Is Here to Stay but Health Care Professionals Are Still Valued: An Analysis of Health Care Consumers' Internet Navigation Support Preference. *Journal of Medical Internet Research*, 19(6),e210. doi: 10.2196/jmir.7489

- Lia, N., Orrange, S., Kravitzc, R. y Bella, R. (2014). Reasons for and predictors of patients' online health information seeking following a medical appointment. *Family Practice*, 31 (5), 550–556. doi: 10.1093/fampra/cmu034.
- López-Gómez, M., Ortega, C., Suárez, I., Serralta, G., Madero, R., Gómez-Raposo, C.,... Feliu, J. (2011). Internet use by cancer patients: should oncologists 'prescribe' accurate web sites in combination with chemotherapy? A survey in a Spanish cohort. *Annals of Oncology*, 23 (6), 1579-1585. doi: 10.1093/annonc/mdr532
- Ludgate, M., Sabel, M., Fullen, D., Frohm, M., Lee, J., Couper, M.,... Bichakjian, C. (2011). Internet Use and Anxiety in People with Melanoma and Nonmelanoma Skin Cancer. *Dermatologic Surgery*, 37 (9), 1252-1259. doi: 10.1111/j.1524-4725.2011.02124.x
- Lupiáñez-Villanueva, F. (2008). *Internet, salud y sociedad. Análisis de los usos de internet relacionados con la salud en Cataluña* [Tesis doctoral]. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya. Disponible en: http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/1481/1/tesis_flupianez_21_11_08.pdf
- Madrigal, L. y Escoffery, C. (2019). Electronic Health Behaviors Among US Adults With Chronic Disease: Cross-Sectional Survey. *Journal of Medical Internet Research*, 21(3): e11240. doi: 10.2196/11240
- Mager, A. (2012). Search engines matter: from educating users towards engaging with online health information practices. *Policy & Internet*, 4(2), 1-21. doi: 10.1515/1944-2866.1166
- Martínez, A. (2008). *Antropología médica. Teorías sobre la cultura, el poder y la enfermedad*. Barcelona: Anthropos.
- Martins, M., Abreu-Rodrigues, M. y Souza, J. (2015). The use of the Internet by the patient after bariatric surgery: contributions and obstacles for the followup of multidisciplinary monitoring. ABCD. *Arquivos Brasileiros de Cirurgia Digestiva*, 28 (Supl.1), 46-51. doi: /10.1590/S0102-6720201500S100014
- Masson, W., Lobo, M., Molinero, G., Calderón, G., Dell-Oglio, D., Epstein, T., ...Huerín M. (2015). Cómo usan los pacientes Internet para la prevención cardiovascular. *Revista Argentina de Cardiología*, 83 (4), 314-320. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5169569>
- MedlinePlus (2019, 22 de noviembre). *Guía de MedlinePlus para una búsqueda saludable en Internet*. Bethesda: Biblioteca Nacional de Medicina de EE. UU. Disponible en: <https://medlineplus.gov/spanish/healthywebsurfing.html>

- Medlock, S., Eslami, S., Askari, M., Arts, D., Sent, D., de Rooij, S. y Abu-Hanna, A. (2015). Health Information–Seeking Behavior of Seniors Who Use the Internet: A Survey. *Journal of Medical Internet Research*, 17 (1), e10. DOI: 10.2196/jmir.3749
- Medlock, S., Eslami, S., Askari, M., Sent, D., de Rooij, S. y Abu-Hanna, A. (2013). The Consequences of Seniors Seeking Health Information Using the Internet and Other Sources. *Studies in Health Technology and Informatics*, 192, 457-460. Disponible en: <http://ebooks.iospress.nl/publication/34038>
- Murga, N. (2016). e-ciudadanos, e-salud y redes sociales Organizarse y formarse en alimentación y salud. *Revista Española de Comunicación en Salud*, S1, S139-S144. doi: 0.20318/recs.2016.3133
- Muusses, L., van Weert, J., van Dulmen, S. y Jansen, J. (2011). Chemotherapy and information-seeking behaviour: characteristics of patients using mass-media information sources. *Psycho-Oncology*, 21 (9), 993-1002. DOI: 10.1002/pon.1997
- Nangsangna, R. y da-Costa, V. (2019). Factors influencing online health information seeking behaviour among patients in Kwahu West Municipal, Nkawkaw, Ghana. *Online journal of public health informatics*, 11(2): e13. doi: 10.5210/ojphi.v11i2.10141
- Neter, E. y Brainin, E. (2012). eHealth Literacy: Extending the Digital Divide to the Realm of Health Information. *Journal of Medical Internet Research*, 14 (1), e19. doi: 10.2196/jmir.1619
- Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2012). *Los ciudadanos ante la e-Sanidad. Estudio sobre opiniones y expectativas de los ciudadanos sobre el uso y aplicación de las TIC en el ámbito sanitario*. Disponible en: https://www.ontsi.red.es/ontsi/sites/ontsi/files/informe_ciudadanos_esanidad.pdf
- Ohlow, M. Brunelli, M. y Lauer, B. (2013). Internet use in patients with cardiovascular diseases: Bad Berka Cross-Sectional Study (BABSy). *International Journal of Clinical Practice*, 67, 929-931. doi: 10.1111/ijcp.12162
- Oliver-Mora, M. y Iñiguez-Rueda, L. (2017). La contribución de las tecnologías Web 2.0 a la formación de pacientes activos. *Ciência & Saúde Coletiva*, 22, 901-910. doi: 10.1590/1413-81232017223.08632015
- Organización Mundial de la Salud. (2005a). *Cibersalud*. 58º Asamblea mundial de la salud, del 16 al 25 de mayo de 2005. Ginebra: OMS, 2005 (Resolución WHA58.28). Disponible en: http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/23104/1/WHA58_28-sp.pdf?ua=1
- Organización Mundial de la Salud. (2005b). *Cibersalud: informe de la secretaria*, 7 de abril de 2005. Resolución A58/21. Disponible en: http://apps.who.int/gb/archive/pdf_files/WHA58/A58_21-sp.pdf

- Organización Panamericana de la Salud y Organización Mundial de la Salud. (2011). *Estrategia y plan de acción sobre eSalud*. 51º Consejo Directivo de la OPS, 63ª sesión del Comité Regional de la OMS para las Américas, del 26 al 30 de septiembre del 2011. Washington, DC: OPS-OMS; (documento CD51/13). Disponible en: <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2011/CD51-13-s.pdf>
- Ortego, N., Barnosi, A., Simeón, C. y Ortego, M. (2009). Búsqueda de información en Internet por parte de pacientes de diferentes Comunidades Autónomas con enfermedades autoinmunitarias crónicas. *Medicina clínica*, 133, 467-71. doi: 10.1016/j.medcli.2008.12.028
- Powell, J., Inglis, N., Ronnie, J. y Large, S. (2011). The Characteristics and Motivations of Online Health Information Seekers: Cross-Sectional Survey and Qualitative Interview Study. *Journal of Medical Internet Research*, 13 (1): e20. doi: 10.2196/jmir.1600
- Rider, T., Malik, M. y Chevassut, T. (2014). Haematology patients and the internet – The use of on-line health information and the impact on the patient–doctor relationship. *Patient Education and Counseling*, 97, 223–238. doi: 10.1016/j.pec.2014.06.018
- Rowlands, I., Loxton, D., Dobson, A. y Mishra, G. (2015). Seeking Health Information Online: Association With Young Australian Women’s Physical, Mental, and Reproductive Health. *Journal of Medical Internet Research*, 17 (5), e120. doi: 10.2196/jmir.4048
- Schwarz, P. (2016). Procesos de subjetivación en la atención de salud online. *Letra. Imagen. Sonido: Ciudad Mediatizada*, 15, 73-88. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5837810>
- Sen, S., Patel, B.S., Parekar, A., Shrawagi, N.S., Deolia, S. y Sen, R.C. (2016). Evaluation of dentist-patient relationship toward the treatment of oral diseases after the usage of internet. *Journal of Indian Association of Public Health Dentistry*, 14: 445-450. doi: 10.4103/2319-5932.195833
- Sillence, L., Mo, P., Briggs, P. y Harris, P. (2011). *The Changing Face of Trust in Health Websites*. doi: 10.2139/ssrn.1920317
- Silver, M. (2015). Patient Perspectives on Online Health Information and Communication With Doctors: A Qualitative Study of Patients 50 Years Old and Over. *Journal of Medical Internet Research*, 17(1): e19. doi: 10.2196/jmir.3588.
- Taha, J., Sharit, J. y Czaja, S. (2009). Use of and satisfaction with sources of health information among older Internet users and nonusers. *The Gerontologist*, 49(5), 663-673. doi: 10.1093/geront/gnp058
- Teriaky, A., Tangri, V. y Chande, N. (2015). Use of internet resources by patients awaiting gastroenterology consultation. *The Turkish Journal of Gastroenterology*, 26 (1), 49-52. doi: 10.5152/tjg.2015.6043

- Terry, N. (2016). Will the Internet of Things Disrupt Healthcare?. *Vanderbilt Journal of Entertainment & Technology Law*, XIX (2), 327-353. Disponible en: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2760447
- Torrente, E., Martí, T. y Escarrabill, J. (2010). Impacto de las redes sociales de pacientes en la práctica asistencial. *Revista de Innovación Sanitaria y Atención Integrada*, 2(1), 1-8. Disponible en: https://www.academia.edu/19961697/Impacto_de_las_redes_sociales_de_pacientes_en_la_pr%C3%A1ctica_asistencial
- van de Belt, T., Engelen, L., Berben, S., Teerenstra, S., Samsom, M. y Schoonhoven, L. (2013). Internet and Social Media For Health-Related Information and Communication in Health Care: Preferences of the Dutch General Population. *Journal of Medical Internet Research*, 15(10), e220. doi: 10.2196/jmir.2607
- Van Riel, N., Auwerx, K., Debbaut, P., Van Hees, S. y Schoenmakers, B. (2017). The effect of Dr Google on doctor-patient encounters in primary care: a quantitative, observational, cross-sectional study. *British Journal of General Practice*, 1 (2), BJGP-2017-0833. doi: 10.3399/bjgpopen17X100833
- Vasconcellos-Silva, P.R. y Castiel, L.D.. (2009). As novas tecnologias de autocuidado e os riscos do autodiagnóstico pela Internet. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 26 (2):172-175. Disponible en: <https://www.scielo.org/article/rpsp/2009.v26n2/172-175>
- Vasconcellos-Silva, P.R., Castiel, L.D., Bagrichevsky, M. y Griep, R.H. (2011). Panacéias disseminadas pela Internet e pacientes vulneráveis: como conter um mercado de ilusões?. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 29 (6), 469-474. Disponible en: https://www.scielo.org/scielo.php?pid=S1020-49892011000600013&script=sci_arttext&tlng=es
- Wang, H., Liang, J., y Tsai, C. (2014). The Difference in the Online Medical Information Searching Behaviors of Hospital Patients and Their Relatives versus the General Public. *Educational Technology & Society*, 17 (3), 280-290. Disponible en: <https://pdfs.semanticscholar.org/9e54/2d8c937ac0617528d7ca0849dc2ab7f6f310.pdf>
- Wong, C., Harrison, C., Britt, H. y Henderson, J. (2014). Patient use of the internet for health information. *Australian Family Physician*, 43(12), 875-877. Disponible en: <https://www.racgp.org.au/download/Documents/AFP/2014/December/AFP-2014-12-Research-Wong.pdf>
- Wong, D. y Cheung, M. (2019). Online Health Information Seeking and eHealth Literacy Among Patients Attending a Primary Care Clinic in Hong Kong: A Cross-Sectional Survey. *Journal of Medical Internet Research*