

USO DE INTERNET POR LOS FARMACÉUTICOS COMUNITARIOS DE PONTEVEDRA Y PERCEPCIÓN DE SU UTILIDAD EN LA RELACIÓN CON LOS PACIENTES

USO DE INTERNET POR FARMACÉUTICOS COMUNITARIOS DE PONTEVEDRA.

AUTORES

Bibiana Castromil Dotras^{1,2}
Alicia Castillo Páramo^{1,3}
Adrian Acuña Ferradanes^{1,4}
J. Carlos Andrés Iglesias^{1,2}
José A. Fornos Pérez^{1,5}
N. Floro Andrés Rodríguez^{1,2}

1. Grupo Berbés de Investigación y Docencia en Atención Farmacéutica.
2. Farmacéutico comunitario en Vigo (Pontevedra).
3. Farmacéutica de Atención Primaria. Vigo (Pontevedra).
4. Farmacéutico comunitario en Bueu (Pontevedra).
5. Farmacéutico comunitario en Cangas do Morrazo (Pontevedra).

El presente trabajo forma parte de la memoria de investigación presentada por la primera autora para la obtención del Diploma de Estudios Avanzados (DEA) en la Universidad de Vigo.

RESUMEN

OBJETIVO

Conocer el impacto de la utilización de Internet en la práctica profesional de los farmacéuticos comunitarios (FC) de Pontevedra, grado de utilización, finalidad del acceso a la información, barreras encontradas y la percepción que tienen de cómo influye en su relación con los pacientes.

MÉTODO

Estudio observacional descriptivo, transversal, en el que se administró un cuestionario *ad hoc* a los a FC de Pontevedra, basado en los encontrados en la literatura y adaptado a las características específicas de nuestra profesión y entorno por un grupo de expertos formado por cinco farmacéuticos comunitarios.

RESULTADOS

Se recogieron 159 cuestionarios (15,7% de los FC de la provincia).
Uso profesional: 119 (74,8%) a diario. La información obtenida de Internet es considerada totalmente muy fiable por el 68,6%.
Dificultades percibidas: la implantación de la receta electrónica ha restringido la entrada a algunas webs profesionales (71,1%), falta de tiempo en horario de trabajo (66,0%).

Continúa ➔

INTRODUCCIÓN

INTERNET: UN GRAN CAMBIO EN LA SOCIEDAD

Internet tiene un impacto profundo en el trabajo, el ocio y el conocimiento. Gracias a la web, millones de personas tienen acceso fácil e inmediato a una gran cantidad de información. Según el INE, en 2010, el 57,4% de los hogares españoles, 8,3 millones de viviendas, tenía conexión de banda ancha de acceso a la Red¹.

En cuanto a la naturaleza de sus búsquedas de información, en los últimos tres meses del año 2010, se conectaron a Internet un 64,2% de usuarios, de los cuales el 52,5% buscaba información sobre temas de salud (en Galicia, se conectaron a Internet un 53,6% de los que el 57,1% buscaba información sobre salud)¹.

NUEVO MODELO DE PACIENTE: EL E-PACIENTE

En el último tercio del siglo XX la forma de relacionarse entre los profesionales sanitarios y los enfermos ha cambiado más que en los veinticinco siglos anteriores². La concepción clásica de un "buen enfermo" es la de un enfermo respetuoso y sumiso, que no hace demasiadas preguntas. Tanto el profesional sanitario como el paciente asumen que es aquél quien está más capacitado para tomar las decisiones³.

En el siglo XX, comenzó un movimiento poco *ruidoso* que se desarrolla todavía hoy en la intimidad de las consultas: la *rebelión del paciente*, que quiere ser reconocido, escuchado y comprendido. Se

trata del cambio a una *medicina centrada en el enfermo*, que considera al paciente como un todo, valorando no sólo su enfermedad sino sus sentimientos, temores, creencias, expectativas, repercusiones de la enfermedad en su vida diaria, etc^{4,5}.

Hasta hace pocos años prácticamente toda la información que el paciente tenía de su enfermedad le llegaba a través de su médico; algunas veces recurría a otros profesionales sanitarios, como enfermeras o a su farmacéutico habitual, pero su búsqueda no solía ir más allá, ya que sus posibilidades de obtener información científica por otras vías eran mucho más limitadas.

El cambio producido por la entrada de Internet en la sociedad, y la *democratización* del conocimiento que esto ha provocado, ha llevado a cabo que la manera en que los pacientes obtienen información acerca de su enfermedad y tratamientos esté cambiando rápidamente. Para ellos acuñó Ferguson⁴ el término *e-paciente*, que definió como "aquellos individuos dotados, capacitados, documentados y comprometidos con su salud y las decisiones sobre sus cuidados".

Los e-pacientes representan hoy en día a una nueva clase de consumidores de información sobre salud, lo que repercute en una mejor información sobre salud y servicios, y una diferente (pero no siempre mejor) relación con sus médicos⁵. Ese mayor acceso por parte de pacientes y consumidores a la información sobre temas de salud no está exento de riesgo y sólo se puede considerar positivo en función de lo fiable que sea esta información, ya que, de manera general, no tiene suficiente formación para poder

Utilización de Internet en la relación con los pacientes: la mayoría de los farmacéuticos encuestados (55,3%) dice recibir 1 o 2 veces al mes consultas de pacientes sobre informaciones relacionadas con la salud obtenidas de Internet. El 18,8% de farmacéuticos creen interesante recibir a diario consultas de pacientes por correo electrónico, el 23,3% 1 o 2 veces a la semana, el 17,0% 1 o 2 veces al mes y el 40,9% no desean recibirlas nunca.

CONCLUSIÓN

Los farmacéuticos comunitarios de Pontevedra reconocen las posibilidades, pero todavía no perciben la utilidad de la e-interactividad con los pacientes y otros profesionales sanitarios.

ABSTRACT

OBJECTIVE

To get to know the impact of the use of Internet on the professional practice of the community pharmacists (CP) in Pontevedra, the degree of use, the purpose of accessing information, barriers they come up against and the perception they have of how it influences their relationship with their patients.

METHOD

A descriptive, transversal, observational study in which an ad hoc questionnaire was given to the CPs in Pontevedra, based on those found in literature and adapted to the specific characteristics of our profession and environment by a group of experts, consisting of five community pharmacists.

RESULTS

159 questionnaires were collected (15,7% of the CPs in the province).

Professional use: 119 (74,8%) daily. The information obtained on Internet is considered to be totally reliable by 68,6%.

Perceived difficulties: the introduction of e-prescriptions has restricted the access to some professional websites (71,1%), lack of time during working hours (66,0%).

Use of Internet with regard to the patients: most of the pharmacists questioned (55,3%) said they receive queries from patients about information related to health found on the Internet once or twice a month. 18,8% of the pharmacists felt it would be a good idea to receive daily queries from patients by e-mail, 22,3% said once or twice a week, 17,0% said once or twice a month and 40,9% would prefer never to receive them.

Continúa ➔

identificar la información objetiva, fiable y de calidad⁶.

FARMACIA COMUNITARIA: CAMBIO EN SUS ACTIVIDADES Y RELACIÓN CON LOS PACIENTES

Desde la década de los 90, la farmacia comunitaria en España ha experimentado importantes cambios derivados de la coresponsabilización en la efectividad y seguridad de la farmacoterapia. Esta nueva forma de entender el ejercicio profesional del farmacéutico comunitario, que denominamos atención farmacéutica (AF)⁷, requiere una modificación en las pautas de actuación de la práctica diaria y obliga a adquirir y mantener unos conocimientos lo más actualizados posibles, para lo que dispone de libros, revistas e Internet, entre otras fuentes⁸.

Hace no demasiados años, la visita a una biblioteca científica era obligada para mantenerse al día en la profesión, ya que hasta finales del siglo XX las publicaciones científicas eran publicaciones impresas⁹, pero ahora se accede a través de Internet, y tanto las fuentes secundarias como las primarias se pueden encontrar en la red, así como innumerables páginas web para profesionales y usuarios dedicadas a la salud y a sus cuidados.

El papel de las nuevas tecnologías (y particularmente de Internet) en la formación e información sobre salud y bienestar constituye, por tanto, un área de conocimiento en expansión. Los recientes trabajos de investigación permiten afirmar que nos encontramos frente a una revolución en la forma en que los diversos actores del sistema sanitario, entre ellos los farmacéuticos comunitarios, buscan y encuentran información y formación¹⁰.

Estamos siendo testigos de la revolución tecnocultural más importante del último siglo. Para obtener de ella el máximo rendimiento, además de la capacidad y disponibilidad del acceso a las nuevas TIC, es necesaria la adquisición de nuevos conocimientos y actitudes que propicien el uso efectivo de Internet como fuente de información biomédica y como herramienta en la formación continuada de los profesionales¹⁰.

Hace algunos años, Bates¹¹ encontró que, en promedio, cada visita ambulatoria genera una pregunta que el médico es incapaz de resolver. Se puede pensar que el farmacéutico vive algo similar y

en su labor diaria se le pueden generar igualmente muchas preguntas, tal y como afirman Silva-Castro et al¹².

Los farmacéuticos comunitarios somos los profesionales sanitarios a los que el ciudadano tiene mayor facilidad de acceso, lo que hace que muchas veces la farmacia sea el primer punto de interacción con el sistema sanitario. Por ello, el farmacéutico se enfrenta al reto de recibir nuevas demandas relacionadas con la información sobre medicamentos y salud, para las que tiene que desarrollar competencias específicas, entre las que se encuentra un adecuado dominio del acceso a la red, lo que le permitiría tener un papel clave, facilitando a sus usuarios una utilización adecuada de Internet para cuestiones relacionadas con la salud.

Existen pocos estudios que analicen el empleo que los farmacéuticos comunitarios hacen de la red como parte de la rutina en su práctica diaria, ya que, si bien se encuentran en la literatura referencias sobre el uso que los individuos hacen de Internet en relación con su salud, no ocurre lo mismo en cuanto a su uso por parte de los profesionales sanitarios⁶.

A la vista de estos datos, nos hemos planteado varios interrogantes: ¿Hasta qué punto está introducida la utilización de las nuevas tecnologías y el uso de la Red en la labor profesional del FC, en su formación y en su relación con los usuarios y pacientes a los que atiende? ¿Perciben la existencia de barreras que dificultan su acceso a la información disponible en Internet? ¿Creen que puede ser una herramienta de utilidad para su relación con los pacientes? Su análisis constituye el objetivo de este trabajo.


MÉTODOS

METODOLOGÍA Y SUJETOS

Se realizó un estudio observacional descriptivo, transversal con farmacéuticos de la provincia de Pontevedra ejercientes en farmacia comunitaria durante los meses de marzo y abril de 2010.

Para la confección del cuestionario se partió de los hallados en la literatura¹³⁻¹⁵, adaptándolos a las características específicas de nuestra profesión y entorno con ayuda de un grupo de expertos formado por cinco farmacéuticos comunitarios (Figura 1).

FIGURA 1 CUESTIONARIO UTILIZADO



CUESTIONARIO SOBRE LA UTILIZACIÓN DE INTERNET

DATOS DEMOGRÁFICOS

Edad: Hombre Mujer

Puesto de trabajo: Titular Adjunto Sustituto Regente

Localidad de ejercicio: Rural Semiurbana Urbana

¿Está la farmacia incorporada a receta electrónica? Sí No

UTILIZACIÓN DE INTERNET

1.- ¿Utiliza Internet en su vida privada?

A diario 1 o 2 veces a la semana 1 o 2 veces al mes Nunca

2.- ¿Utiliza Internet en su actividad profesional?

A diario 1 o 2 veces a la semana 1 o 2 veces al mes Nunca

3.- Si ha contestado afirmativamente a la anterior pregunta (primera o segunda opción), señale para qué lo utiliza (puede señalar varias respuestas):

- Búsqueda de información sobre medicamentos
- Búsqueda de información sanitaria en general
- Búsqueda de fichas técnicas de medicamentos
- Acceso a bases de datos de medicamentos
- Búsqueda de fichas analíticas de materias primas para formulación magistral
- Acceso a la página del Colegio de Farmacéuticos
- Consulta de revistas profesionales
- Consulta de artículos científicos
- Actualización automática del BOT a través de Internet
- Formación continuada
- Compras on-line de medicamentos y/o parafarmacia a laboratorios o almacenes
- Recibir información de laboratorios y/o almacenes
- Contacto con otros profesionales
- Participación en foros profesionales
- Divulgación de sus propios trabajos
- Otros usos:

4.- Considera Internet útil para su profesión:

Indispensable Muy útil Poco útil Nada útil

5.- Considera la información sanitaria/médica/farmacéutica obtenida de Internet:

Indispensable Muy útil Poco útil Nada útil



6.- ¿La considera fiable?

- Totalmente fiable Muy fiable Poco fiable Nada fiable

7.- Cree que las principales dificultades para el uso de Internet en su trabajo son (puede señalar varias respuestas):

- Poca disponibilidad de ordenadores
 Lentitud en la conexión a Internet
 La implantación de la Receta Electrónica ha restringido la entrada a algunas Webs profesionales
 Falta de tiempo en horario de trabajo
 Falta de seguridad y confidencialidad
 Falta de formación
 No lo encuentra útil
 Otras dificultades:
-

8.- ¿Ha recibido algún curso de Internet?

- Sí No

9.- En caso de respuesta negativa, ¿lo consideraría interesante?

- Sí No

UTILIZACIÓN DE INTERNET EN SU RELACIÓN CON LOS PACIENTES

10.- ¿Algún paciente le ha consultado sobre informaciones relacionadas con la salud obtenidas en Internet?

- A diario 1 o 2 veces a la semana 1 o 2 veces al mes Nunca

11.- ¿Ha buscado en Internet alguna información específica para algún paciente?

- A diario 1 o 2 veces a la semana 1 o 2 veces al mes Nunca

12.- ¿Cree que las consultas hechas por el paciente en Internet pueden provocar "desinformación" debido al poco control de la información que aparece en la red?

- Sí No No sé

13.- ¿Cree que sería positivo informar a los pacientes sobre páginas web de salud fiables?

- Sí No No sé

14.- ¿Consideraría interesante recibir consultas de pacientes por Correo Electrónico?

- A diario 1 o 2 veces a la semana 1 o 2 veces al mes Nunca

CONCLUSION

The community pharmacists in Pontevedra are aware of the possibilities, but do not yet perceive the usefulness of electronic exchange with patients and other health professionals.

PALABRAS CLAVE

PALABRAS CLAVE EN ESPAÑOL

Internet, farmacéuticos comunitarios, utilidad, barreras, relación con los pacientes.

PALABRAS CLAVE EN INGLÉS

Internet, community pharmacists, utility, barriers, patient's relationship.

ABREVIATURAS

AF: atención farmacéutica.

BOT: base de datos de medicamentos del Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos.

CIM: Centro de Información de Medicamentos.

COF: Colegio Oficial de Farmacéuticos.

DE: desviación estándar.

e-receta: sistema de receta electrónica de Galicia.

FC: farmacéuticos comunitarios.

IC: índice de confianza.

INE: Instituto Nacional de Estadística.

ISFAS: Instituto Social de las Fuerzas Armadas.

MUFACE: Mutualidad de Funcionarios Civiles del Estado.

SERGAS: Servizo Galego de Saúde.

TIC: tecnologías de la información y la comunicación.

Fecha de recepción: 6/8/2011

Fecha de aceptación: 27/10/2011

TABLA 1 DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN EL PUESTO DE TRABAJO

Puesto de trabajo	Mujer n (%)	Hombre n (%)	Total n (%)
Titulares	52 (66,7%)	26 (33,3%)	78 (49,0%)
Adjuntos	59 (74,7%)	20 (25,3%)	79 (49,7%)
Sustitutos	1 (50,0%)	1 (50,0%)	2 (1,3%)
TOTAL	113 (71,1%)	46 (28,9%)	159 (100%)

En el mes de marzo se envió el cuestionario, acompañado de una carta de solicitud de colaboración, mediante una lista de distribución de correo electrónico elaborada por personal del departamento de Nuevas Tecnologías del Colegio Oficial de Farmacéuticos de Pontevedra a todos los farmacéuticos colegiados con ejercicio en farmacia comunitaria, utilizando para ello el correo electrónico que a cada uno le ha asignado el COF (*@cofpo.org).

En el mes de abril se realizó, a partir de los listados de oficinas de farmacia del colegio de farmacéuticos, un muestreo estratificado en función de su localización: urbana (>30.000 habitantes), semiurbana (10.000-30.000) y rural (<10.000), utilizando una tabla de números aleatorios y se administró la misma encuesta telefónicamente a los farmacéuticos ejercientes en las farmacias seleccionadas, y que manifestaban no haberla cumplimentado y remitido en la primera fase.

ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Para el análisis de los datos se utilizó el programa estadístico SSSP® 15.0 para Windows®. Las variables cualitativas se expresan como porcentajes y las cuan-

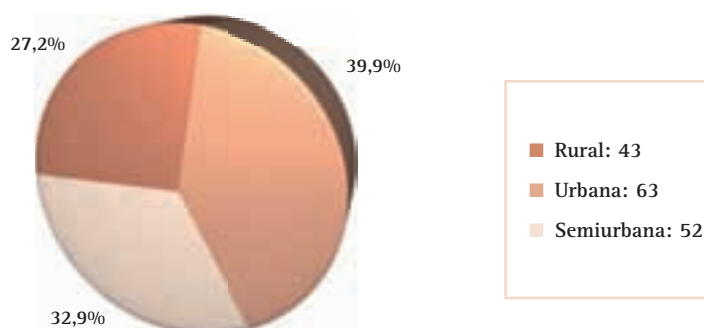
titativas como media \pm desviación estándar (DE). Los límites de confianza se calcularon al 95% (IC), utilizando el test de chi-cuadrado para el análisis de variables cualitativas. La significación estadística se fijó en $p < 0.05$.

RESULTADOS

Se recogieron 159 cuestionarios válidos, que corresponden a un 15,7% de los 1019 farmacéuticos ejercientes en farmacia comunitaria en la provincia. De ellos 87 (8,6% sobre el total de FC de la provincia) respondieron a la solicitud de colaboración imprimiendo y cumplimentando el formulario que se les envió por correo electrónico.

Otros 72 (7,1% sobre el total provincial) proceden de la encuesta telefónica realizada según el método de selección descrito en el anterior apartado. Se hicieron llamadas a 180 farmacias. En 22 (11,9%) farmacias no se obtuvo respuesta. Entre las negativas a responder a la encuesta, 40 (21,6%) alegaron falta de tiempo, 13 (7,1%) manifestaron no querer colaborar, y sólo 8 (4,3%) dijeron no usar Internet.

FIGURA 2 DISTRIBUCIÓN DE LOS FARMACÉUTICOS PARTICIPANTES EN EL ESTUDIO SEGÚN LA LOCALIDAD DE EJERCICIO



DATOS DEMOGRÁFICOS

La edad media de los farmacéuticos participantes en el estudio es de 42,5 ± 8,8 (25-64) años. En la tabla 1 se refleja la distribución de la muestra según el puesto de trabajo.

La distribución de los farmacéuticos participantes en el estudio según la localidad de ejercicio se presenta en la figura 2. En 157 (98,7%) casos la farmacia está ya incorporada a receta electrónica, y no lo está en 2 (1,3%).

UTILIZACIÓN DE INTERNET

En la actividad profesional 119 farmacéuticos (74,8%) dicen utilizarlo a diario, 29 (18,2%) 1 o 2 veces a la semana, 7 (4,4%) 1 o 2 veces al mes y 4 (2,6%) afirman no usarlo nunca.

Las utilidades que, desde el punto de vista profesional encuentran los FC en Internet, se presentan en la tabla 2.

73 (45,9%) farmacéuticos consideran Internet indispensable para su ejercicio profesional, 78 (49,1%) lo consideran muy útil y 8 (5,0%) poco útil. La información sanitaria, médica y farmacéutica obtenida de Internet es considerada indispensable por 21 (13,2%) farmacéuticos, muy útil por 127 (79,9%) y poco útil por 11 (6,9%). Dicha información es considerada totalmente fiable por 20 (12,6%) farmacéuticos, muy fiable por 109 (68,6%) y poco fiable por 30 (18,8%).

DIFICULTADES PERCIBIDAS PARA EL USO DE INTERNET

Las principales dificultades percibidas por los farmacéuticos comunitarios encuestados se presentan en la tabla 3.

83 (52,2%) farmacéuticos habían recibido algún curso sobre manejo de Internet, mientras que 76 (47,8%) no habían hecho ninguno. De éstos, 51 (67,1%) considerarían interesante recibir formación sobre uso de Internet.

UTILIZACIÓN DE INTERNET EN LA RELACIÓN CON LOS PACIENTES

6 (3,8%) farmacéuticos dicen recibir diariamente consultas de pacientes sobre informaciones relacionadas con la salud obtenidas de Internet, 25 (15,7%) dicen recibirlas 1 o 2 veces a la semana, 88 (55,3%), 1 o 2 veces al mes y 40 (25,2%) no haberlas recibido nunca.

5 (3,1%) farmacéuticos buscan todos los días información específica en Internet para algún paciente, 27 (17,0%) la buscan 1 o 2 días a la semana, 89 (56,0%),

TABLA 2 UTILIDADES PROFESIONALES QUE ENCUENTRAN EN INTERNET LOS FARMACÉUTICOS COMUNITARIOS

Utilidades del uso de Internet	n (%)
Acceso a la página del colegio de farmacéuticos	153 (96,2)
Búsqueda de información sobre medicamentos	123 (77,4)
Búsqueda de información sanitaria en general	111 (69,8)
Actualización automática del BOT a través de Internet	99 (62,3)
Acceso a bases de datos de medicamentos	90 (56,6)
Formación continuada	89 (56,0)
Búsqueda de fichas técnicas de medicamentos	77 (48,4)
Recibir información de laboratorios y/o almacenes	66 (41,5)
Búsqueda de fichas analíticas de materias primas para formulación magistral	57 (35,8)
Consulta de artículos científicos	53 (33,3)
Consulta de revistas profesionales	53 (33,3)
Compras on-line de medicamentos y/o parafarmacia a laboratorios o almacenes	44 (27,7)
Contacto con otros profesionales	41 (25,8)
Divulgación de sus propios trabajos	14 (8,8)
Participación en foros profesionales	14 (8,8)
Otros usos	13 (8,2)

TABLA 3 DIFICULTADES PERCIBIDAS POR LOS FARMACÉUTICOS COMUNITARIOS PARA EL USO DE INTERNET

Dificultades percibidas para el uso de Internet	n (%)
La implantación de la receta electrónica ha restringido la entrada a algunas webs profesionales	113 (71,1)
Falta de tiempo en horario de trabajo	104 (66,0)
Lentitud en la conexión a Internet	42 (26,4)
Poca disponibilidad de ordenadores	29 (18,2)
Falta de formación	28 (17,6)
Falta de seguridad y confidencialidad	17 (10,7)
No lo encuentra útil	4 (2,5)
Otras dificultades	9 (5,7)

FIGURA 3 NÚMERO DE FARMACÉUTICOS QUE CREEN QUE LAS CONSULTAS HECHAS POR EL PACIENTE EN INTERNET PUEDEN PROVOCARLE "DESINFORMACIÓN"

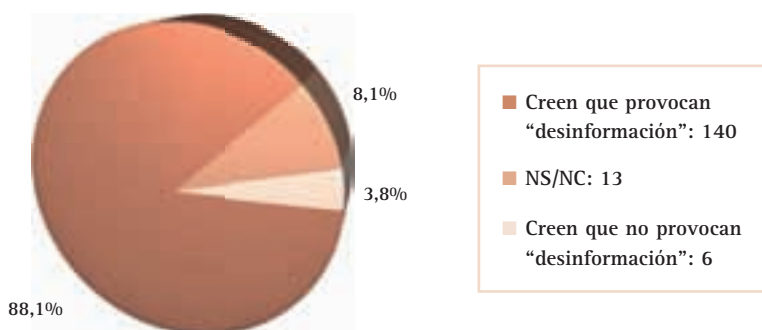


TABLA 4 RELACIONES ENTRE VARIABLES

	X ²	p-valor
Edad y uso de Internet.		
Formación continuada	17,42	0,002
Sexo y uso de Internet.		
Divulgación de sus propios trabajos	9,33	0,002
Participación en foros profesionales	18,40	0,000
Puesto de trabajo y uso de Internet.		
Actualización automática del BOT a través de Internet	22,24	0,000
Formación continuada	12,74	0,002
Recibir información de laboratorios y/o almacenes	12,04	0,001
Edad y dificultades para el uso de Internet.		
Falta de formación	13,56	0,009
Sexo y dificultades para el uso de Internet.		
Falta de tiempo en horario de trabajo	5,55	0,019
Puesto de trabajo y dificultades para el uso de Internet.		
Falta de tiempo en horario de trabajo	7,91	0,005
Falta de formación	6,45	0,011
Sexo y uso de Internet en la relación con los pacientes.		
Consultas de pacientes por correo electrónico	8,92	0,030

realizan búsquedas 1 o 2 días al mes, y 38 (23,9%) no lo hacen nunca.

El número de farmacéuticos que creen que las consultas hechas por el paciente en Internet pueden provocarle "desinformación" se muestra en la figura 3.

Informar a los pacientes sobre páginas web de salud fiables es considerado positivo por 110 (69,2%) farmacéuticos, negativo por 29 (18,2%) y 20 (12,7%) no saben o no contestan.

30 (18,8%) farmacéuticos creen interesante recibir a diario consultas de pacientes por correo electrónico, otros 77 (23,3%) 1 o 2 veces a la semana, 27 (17,0%) 1 o 2 veces al mes y 65 (40,9%) no desean recibirlas nunca.

RELACIONES ENTRE VARIABLES

En la tabla 4 se reseñan las relaciones entre variables en las que se encontró significación estadística.

Los hombres divulgan más sus trabajos y participan más en foros profesionales que las mujeres. Las mujeres y los titulares consideran más la falta de tiempo en horario de trabajo como dificultad de uso de Internet. Los titulares actualizan el BOT a través de Internet más que los adjuntos. Éstos realizan más formación continuada

a través de IN que los titulares. Los titulares y los farmacéuticos de más edad creen que la falta de formación es un impedimento para el uso de Internet.

DISCUSIÓN

LIMITACIONES

Aunque el total de cuestionarios recogidos (15,9% sobre el total de FC de la provincia) es superior al obtenido por Lupiáñez en farmacéuticos de Barcelona (11,7%)¹³, la tasa de respuesta espontánea (cuestionarios enviados tras la solicitud de colaboración mediante correo electrónico) es baja (8,7%), lo que posiblemente haya podido influir cualitativamente en las respuestas, ya que quienes respondieron a la solicitud de colaboración por correo electrónico es probable que hayan sido precisamente aquellos que están haciendo un mayor uso de este medio y, por lo tanto, están más predispuestos positivamente hacia el uso de las nuevas tecnologías.

CONSIDERACIONES DEMOGRÁFICAS

La muestra coincide sustancialmente en su composición demográfica con

la de farmacéuticos comunitarios de Pontevedra y Galicia¹⁶, y resulta prácticamente idéntica a la obtenida por Lupiáñez¹³ (70,8% y 29,2%), aunque sus características son diferentes pues tan sólo un 79,6% de los participantes son FC.

Coincide también la distribución de las diferentes categorías profesionales en nuestro estudio con la provincia: 45,9% de titulares y 54,1% de no titulares y con Galicia: 47,2% y 52,8%, respectivamente¹⁶. En cuanto a la distribución según el tipo de localidad de ejercicio, hay una mayor participación de farmacéuticos ejercientes en localidades rurales (27,2% vs 14,6%), menor en localidades urbanas (39,9% vs 53,3%) y práctica coincidencia en localidades semiurbanas (32,9% vs 32,1%).

UTILIZACIÓN DE INTERNET

La utilización de recursos de la red por los farmacéuticos comunitarios de Pontevedra es alta especialmente en la actividad profesional, en que el 93,0% lo utiliza con regularidad. Ambos resultados son mayores que los obtenidos en los estudios de McCaw et al¹⁴ y de Silva-Castro et al¹² y similares al de Lupiáñez¹³.

La puesta en marcha en Galicia a partir de 2008 del sistema de receta electrónica (e-receta) ha obligado al farmacéutico a una relación más intensa con Internet. En estos momentos, la totalidad de las farmacias de Pontevedra están enlazadas a la red de receta electrónica de Galicia para la dispensación con cargo al Servizo Galego de Saúde (SERGAS). Ello ha hecho necesaria la conexión a Internet de la red interna de ordenadores de gestión para el mantenimiento del sistema, las actualizaciones, instrucciones e informaciones desde el COF, etc.

Para algunos farmacéuticos ha significado su primer contacto con la red, pero para la mayoría supone una extensión del uso que ya venían haciendo. Así, entre los servicios que refieren obtener de Internet, desde el punto de vista profesional, destacan el acceso a la página web del colegio de farmacéuticos (96,2%), las búsquedas de información sobre medicamentos (77,4%) y sanitaria en general (69,8%) y la actualización del BOT (62,3%). En cambio, la participación

en foros profesionales (8,8%) y la divulgación de los propios trabajos (8,8%) alcanzan un uso minoritario. Se deduce, al igual que en el trabajo de Lupiañez¹³, una presencia en Internet más pasiva (de búsqueda de información) que activa (de oferta de información).

Este patrón de uso de Internet difiere sustancialmente del que muestran McCaw et al¹⁴. La causa se puede atribuir a la diferente ordenación y estructura orgánica de la profesión, que en España mantiene una estrecha relación, incluso dependencia, con los organismos gestores de la sanidad pública y los colegios de farmacéuticos. En muchas ocasiones, su página web¹⁷ constituye la puerta de entrada hacia la red, aunque en la actualidad con una importante limitación que analizaremos más adelante.

La valoración positiva de la utilidad de Internet (95,0%) y de la información sanitaria obtenida de la red (93,1%) para su ejercicio profesional es casi unánime. Por otro lado, la calidad de dicha información es considerada fiable por el 81,4% de los farmacéuticos. Ello indica el alto grado de aceptación e incorporación a las nuevas TIC de nuestro sector profesional, pionero hace más de 25 años en la informatización de la gestión comercial de sus centros de trabajo.

DIFICULTADES PERCIBIDAS PARA EL USO DE INTERNET

Destacan la restricción en la libertad de acceso a la red como consecuencia de la implantación del sistema de receta electrónica (71,1%) y la falta de tiempo en horario de trabajo (66,0%). La primera es específica de nuestra comunidad, pero la segunda es percibida también como dificultad por los farmacéuticos de Barcelona en una proporción similar (62,3%)¹³. La confluencia de estas dos barreras hace que sea necesario utilizar tiempo fuera del horario de trabajo, para realizar buena parte de las actividades profesionales que requieren el uso de Internet.

La incorporación a e-receita de las farmacias se realiza a través de una intranet perteneciente a los COF gallegos que se conecta con servidores del SERGAS. De manera innecesaria e injustificada se ha obligado a un filtrado del

acceso libre a Internet a través de los ordenadores conectados a la intranet de e-receita, lo que impide la navegación en la totalidad de las páginas web de interés profesional. Para mantener el acceso a las utilidades de Internet se ha hecho necesario adquirir nuevos ordenadores y contratar una línea independiente, con el consiguiente coste económico suplementario.

UTILIZACIÓN DE INTERNET EN LA RELACIÓN CON LOS PACIENTES

La búsqueda específica de información en Internet, por parte del farmacéutico, para resolver dudas o preguntas de los pacientes, es mínima dentro del número total de consultas diarias en las oficinas de farmacia (sólo el 20,1% las realizan más de una vez a la semana). Probablemente porque la resolución de la mayoría de ellas se realiza por los farmacéuticos basándose en sus conocimientos, fuentes impresas disponibles en la farmacia o en la utilización de las bases de datos de los programas de gestión, como manifestaban en las entrevistas telefónicas.

A pesar de que, como hemos visto, hay una opinión mayoritariamente positiva (91,2%) sobre la fiabilidad de la información sanitaria presente en Internet, se aprecia una aparente paradoja al haber un alto porcentaje de FC (88,1%) que creen que las consultas hechas por el paciente en Internet le pueden provocar "desinformación". Tal vez por ello el porcentaje de los que creen que es positivo informar sobre páginas web de salud fiables es sensiblemente menor (69,2%), lo que puede ocurrir porque en opinión de muchos profesionales, y en contra de la opinión de Ferguson⁵ y de Grocco et al¹⁸, aún entrando en páginas fiables, los pacientes pueden malentender informaciones que a priori son ciertas, lo que provocaría más perjuicio que la no información.

Tan solo a un 42,1% de los farmacéuticos le gustaría recibir más de una consulta semanal por correo electrónico. Aparentemente siguen prefiriendo el trato directo con el paciente, por lo que recibir consultas del paciente por correo electrónico no es percibido como una prioridad.

RELACIONES ENTRE VARIABLES

Aunque la muestra expresa opiniones relativamente homogéneas, se en-

cuentran algunas diferencias entre los farmacéuticos encuadrados en los diferentes tramos de edad y el uso de Internet para la formación continuada ($p=0,002$), al que recurren preferente los farmacéuticos más jóvenes. Por el contrario, son los de mayor edad quienes consideran la falta de formación específica como una dificultad ($p=0,009$). Se trata de tendencias pre-visibility que se ven confirmadas por el análisis estadístico.

También las hay entre el puesto de trabajo desempeñado (titular o adjunto) en relación con actividades realizadas, como cabría esperar del desempeño de las funciones propias del correspondiente perfil profesional. Así, los titulares utilizan la red más que los adjuntos para la actualización automática de la base de datos BOT ($p<0,001$) y la recepción de información de laboratorios y distribuidores ($p=0,001$), mientras que son los adjuntos quienes la usan más para la formación continuada ($p=0,002$), actividad que, como hemos visto, realizan más los farmacéuticos de menor edad. Entre las dificultades percibidas para el uso de Internet encontramos diferencias significativas en función del puesto de trabajo para la falta de tiempo en horario de trabajo ($p=0,005$).

APLICABILIDAD PRÁCTICA DE LOS RESULTADOS

Utilidades como la recepción y respuesta de consultas, el envío de información relativa a tratamientos, las campañas de educación sanitaria, el seguimiento del cumplimiento de las pautas terapéuticas, el aviso de alertas epidemiológicas, fechas de vacunación, retirada de tratamientos, etc. permitirán obtener un mayor rendimiento de la más importante herramienta comunicativa de nuestro tiempo.

Para ello, será necesaria una formación específica por los colegios de farmacéuticos a los colegiados y la implementación en sus páginas y portales web de las utilidades mencionadas. En este sentido, puede suponer un paso importante el establecimiento de la denominada "ventanilla única" en la web del COF de Pontevedra¹⁷ como consecuencia de lo dispuesto en las leyes Paraguas (Ley 17/2009)¹⁹ y Ómnibus (Ley 25/2009)²⁰.

CONCLUSIONES

Los farmacéuticos comunitarios de la provincia de Pontevedra han incorporado el uso de Internet a sus actividades privadas y profesionales con un grado de utilización alto, valorando la utilidad de Internet y de la información sanitaria que se obtiene en la red de manera positiva.

El uso que hacen se centra fundamentalmente en el ámbito de la relación institucional con la organización colegial, la búsqueda de información farmacoterapéutica y sanitaria en general y la formación continuada no presencial.

La restricción de la libre navegación por la red es percibida como una de las principales barreras para el uso profesional de Internet en la farmacia, junto con la falta de tiempo en horario de trabajo.

La búsqueda de información específica en Internet para los pacientes es todavía anecdótica, al igual que lo es la consulta por parte de los pacientes sobre informaciones que han leído en Internet.

Los farmacéuticos comunitarios de Pontevedra reconocen las posibilidades, pero todavía no perciben la utilidad de la e-interactividad con los pacientes y otros profesionales sanitarios. **FC**

AGRADECIMIENTOS

Al Colegio Oficial de Farmacéuticos de Pontevedra y, en especial, al personal de los departamento de Nuevas Tecnologías y Centro de Información de Medicamentos (CIM), y a COFANO, Cooperativa Farmacéutica del Noroeste, por su colaboración en la distribución y recepción de los cuestionarios. A todos los farmacéuticos que colaboraron amablemente en la respuesta a nuestro cuestionario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Estadísticas sobre Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación. Instituto Nacional de Estadística. [Fecha de consulta: 31 de mayo de 2010]. Disponible en http://www.ine.es/ineb-menu/mnu_tic.htm.
2. Lázaro J, Gracia D. La relación médico-enfermo a través de la historia. *An Sist Sanit Navar* 2006; 29(3): 7-17.
3. El médico interactivo. Diario electrónico de Sanidad (2003). Aula Acreditada. La entrevista Clínica [Fecha de consulta: 12 de Junio de 2011]. Disponible en <http://www.medynet.com/elmedico/aula2003/tema1/ehc4.htm>.
4. E-patients.net [Homepage]. San Francisco: Robert Wood Johnson Foundation Quality Health Care Grant; 2007 [Fecha de consulta: 12 de junio de 2011]. E-patients. How they can help us heal health care. [126 páginas]. Disponible en: <http://www.e-patients.net>.
5. Ferguson T, Frydman G. The first generations of e-patients [editorial]. *BMJ*. 2004; 328: 1148-1149.
6. Lorenzo S, Mirá JJ. Are spanish physicians ready to take advantage of the Internet? *Journal of Health Psychology*. 2004; 11(2): 269-282.
7. Grupo de Expertos de Foro de Atención Farmacéutica. Documento de Consenso. Madrid: Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos; 2008. ISBN 978-84-691-1243-4
8. Andrés Rodríguez NF. Introducción a la Atención Farmacéutica. Conceptos básicos. En Andrés Rodríguez NF (coordinador). Consulta de Indicación Farmacéutica. Actuación del farmacéutico en los trastornos leves de salud. Vigo: Aula Cofano; 2006. p. 15-26.
9. Cope B, Kalantzis M. The Role of the Internet in Changing Knowledge Ecologies. *Arbor: Ciencia Pensamiento y Cultura*. 2009; 737(3): 521-530.
10. Jiménez Pernet J, García Gutiérrez JF, Martín Jiménez JL, Bermúdez Tamayo C. Tendencias en el uso de Internet como fuente de información sobre salud. En: Hernández E, Gómez-Zúñiga B. Intervención en Salud en la Red. UOC Papers [monografía en Internet] 2007; 4. [Fecha de consulta: 12 de junio de 2011]. Disponible en: <http://www.uoc.edu/uoc-papers/4/dt/esp/jimenez.pdf>.
11. Bates DW, Ebell M, Gotlieb E, Zapp J, Mullins HC. A proposal for electronic medical records in US Primary care. *J Am Med Inform Assoc* 2003; 10(1):1-10.
12. Silva-Castro MM, Bermúdez-Tamayo C, García Gutiérrez JF, Jiménez Pernet J, Tuneu L, Azpilicueta I, et al. Recursos Web utilizados por los farmacéuticos para realizar atención farmacéutica. *Seguim Farmacoter* 2004; 2(1): 19-23.
13. Lupiáñez F. Internet, Salud y Sociedad. Análisis de los usos de Internet relacionados con la Salud en Catalunya [tesis doctoral]. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya; 2008.
14. McCaw B, McGlade K, McElnay J. The impact of the Internet on the practice of general practitioners and community pharmacists in Northern Ireland. *Inform Prim Care* 2007; 15(4): 231-237.
15. Mira Solves JJ, Llinás Santacreu G, Lorenzo Martínez S, Aibar Remón C. Uso de internet por médicos de primaria y hospitales y percepción de cómo influye en su relación con los pacientes. *Aten Primaria* 2009; 41(6):308-314
16. Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos. Estadísticas de colegiados y oficinas de farmacia 2009. [monografía en Internet]. Madrid: Consejo General de Colegios Farmacéuticos; 16/06/2010. [Fecha de consulta: 18 de junio de 2011] Disponible en: [http://www.portalfarma.com/pfarma/taxonomia/general/gp000016.nsf/voDocumentos?openview&Clave=Inf.+estadística\\$Información+estadística&t](http://www.portalfarma.com/pfarma/taxonomia/general/gp000016.nsf/voDocumentos?openview&Clave=Inf.+estadística$Información+estadística&t).
17. Colegio Oficial de Farmacéuticos de Pontevedra. [Homepage]. Pontevedra. Ventanilla única colegial. [Acceso 14/06/2011]. Disponible en: <http://www.cofpo.org/ventanilla/index>.
18. Crocco AG, Villasis-Keever M, Jadad AM. Analysis of cases of harm associated with use of health information on the internet. *J Am Med Inform Assoc* 2002; 287(21): 2869-2871.
19. Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio. Ley 17/2009, de 23 de noviembre. Boletín Oficial del Estado, nº 283 de 24/11/2009.
20. Ley de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio. Ley 25/2009, de 22 de diciembre. Boletín Oficial del Estado, nº 308 de 23/12/2009.