

LOS PORTALES DE SALUD VENEZOLANOS EN LA ERA DE LA INFORMACIÓN

[IRAMA FLORES]

Magíster scientiarum en Ciencias de la comunicación,
Universidad Bolivariana de Venezuela (Misión Sucre).
iramaflores@hotmail.com

Recibido: marzo 7 de 2014

Aceptado: marzo 28 de 2014

RESUMEN

Los portales sanitarios son una ventana de información para que los 'ciberpacientes' consulten servicios e información especializada. El problema surge cuando la búsqueda se convierte en una consulta médica, que desplaza al especialista y pone al ciberpaciente en capacidad de decodificar diagnósticos y tomar decisiones sobre qué hacer con su salud. El siguiente trabajo tuvo como fin explorar la función que cumplen los portales de salud en la era de la información a través de un diseño documental. Usando como técnica la observación y dos fichas de observación, se analizaron cinco *websites* sanitarios nacionales. El resultado fue que los *websites* venezolanos no motivan la toma de decisiones en materia sanitaria y queda a discrecionalidad del ciberpaciente el uso del material consultado.

Palabras clave: Ciberpacientes, portales de salud, médicos virtuales, consulta virtual.

VENEZUELAN HEALTH WEBSITES IN THE INFORMATION AGE

ABSTRACT

Health websites are an information window, so consult cyberpatients services and specialized information. The problem arises when the search becomes a medical consultation, which moves to the specialist and place to ciberpaciente able to decode diagnostics, make decisions about what to do with your health. The following work aims to explore the role health portals in the era of information. Through a design documentary, using as the observation technique and two observation sheets, five national health web site were analyzed. The result was that the Venezuelan web site do not motivate decisions on health and is at the discretion of ciberpaciente accessed using the material.

Keywords: Cyberpatients, health portals, virtual physicians, virtual consultation.

INTRODUCCIÓN

Según Manuel Castells (1998) la era de la información es un período histórico caracterizado por una revolución tecnológica centrada en las herramientas digitales de información y comunicación; también consta de una estructura social en red, en todos los ámbitos de la actividad humana, y con la interdependencia global de dicha actividad. Castells (1998) complementa que la mencionada era es un proceso de transformación multidimensional que es a la vez incluyente y excluyente en función de los valores e intereses dominantes en cada proceso, en cada país y en cada organización social.

La era de la información es impensable sin las innovaciones tecnológicas. La internet, llamada también red de redes, es uno de los instrumentos base de esa era que convierte al hombre en prácticamente dependiente de una máquina y de unos procesos. Hoy en día el hombre o usuario de internet consulta noticias, pasando por: música, libros, películas, lugares y hasta comidas de moda. Esa consulta se ha extendido al ámbito sanitario o de la salud. El usuario está consultando actualmente sus malestares de salud y “profundiza” en la red los diagnósticos del especialista.

La era de la información está transformando a los pacientes en ciberpacientes. Se trata del usuario que busca virtualmente una respuesta en materia sanitaria, sin salir

de casa. El ciberpaciente no se conforma con la exploración informal y aislada de una respuesta a sus padecimientos en los populares buscadores, está acudiendo a los portales especializados o *web site* de salud. Los portales de salud son sitios en la red, encargados de difundir información sobre temas de salud, desde el punto de vista preventivo y curativo, así como de diversos servicios asociados a la temática.

Los portales de salud ofrecen información a los ciberpacientes que exploran no sólo temas relacionados con enfermedades y servicios de profesionales del área sanitaria disponibles por especialidades, sino que la red es usada a modo de consulta personal, para autodiagnosticarse o tener una visión aproximada ante la presencia de síntomas asociados con anomalías de la salud. Esto significa que el uso de los portales de salud, está sobrepasando la función informativa para lo cual fueron creados, convirtiéndose en médicos virtuales de una sociedad, que ante la disponibilidad de información en línea, está asumiendo un rol activo a la hora de investigar y seguir consejos de los sitios en red.

El siguiente trabajo tiene como finalidad explorar si los portales de salud venezolanos cumplen un rol informativo o de médicos virtuales. La investigación desarrolló los siguientes aspectos: *Búsqueda virtual: una calma o una alarma*. En este apartado se aborda el uso de los *web site* de salud, como fuentes de consulta médica por parte de los ciberpacientes y cómo algunos usuarios convierten la búsqueda

queda en una experiencia negativa y en una alarma ante los posibles síntomas padecidos y consultados en la red.

En el tópico *Portales: ayudas informativas o médicos virtuales* se describen las funciones de un *web site* en general y de uno especializado en materia de salud, los servicios que ofrecen y se explica cómo la función de informar innovó hacia el servicio de consultas y consejos prácticos, en virtud de las necesidades y demandas de los usuarios de estos sitios.

El aspecto ético, abarca el asunto del respeto y la responsabilidad como valor ético en cuanto a sugerir a los ciberpacientes, que siempre consulten a un médico. *Portales venezolanos en la mira* analiza cinco portales de salud venezolanos en cuanto a contenido, ofertas de información y servicios a los usuarios. Finalmente se difunden las conclusiones del estudio y se recomienda ampliar la investigación hacia otros aspectos de internet, como las redes sociales en materia de salud.

BÚSQUEDA VIRTUAL: UNA CALMA O UNA ALARMA

Según López (2012) cuando aparecen síntomas de una enfermedad, es común que las personas utilicen internet como herramienta virtual para buscar respuestas. Estas búsquedas suelen hacerse desde que comienza alguna sintomatología e incluso luego de que un médico o exámenes especializados han arrojado algún diagnóstico.

El problema de esas búsquedas, afirma el autor, es que el usuario tiende a asociar los malestares con todo tipo de enfermedades graves. Las personas desarrollan una alarma, en vez de una calma, con relación a las posibles respuestas encontradas en la red.

En las exploraciones virtuales puede darse el caso de que los malestares de una simple gripe o un resfriado, puedan ser confundidos con los síntomas de una pulmonía o una bronquitis aguda; o una taquicardia, con un ataque fulminante al corazón. No considerando el usuario, que la red es una fuente con múltiples informaciones, muchas veces sobrecargada de datos y que puede aportar resultados erróneos sobre malestares, si el usuario no es “objetivo” o desconoce cómo decodificar los datos de la búsqueda.

Las exploraciones virtuales en materia de salud son tan comunes, que Medular Digital (2012) afirma que hasta un 77 por ciento la población española consulta sus dolencias en portales especializados en información médica, siendo las *web* de farmacéuticas, laboratorios y hospitales, las más demandadas. El problema con este tipo de iniciativas, destaca Medular Digital (2012) es que los españoles que consultan la *web* en materia de salud, ante una dolencia o una duda médica, reconoce haber dejado de ir al médico tras

contrastar sus síntomas en la red, ya que consideraban que había resuelto sus dudas.

En ambos casos, tanto el citado por López (2012) y Medular Digital (2012), los usuarios parecieran considerar internet, no como una fuente informativa en materia de salud, sino que le atribuyen el calificativo de “médico virtual”. Los usuarios indagan la *web*, para buscar respuestas y hasta seguir los consejos que en materia de salud sean difundidos por la red.

Para Portafolio (2012) un 89,9 por ciento de los usuarios consulta internet diariamente. Un 32,6 por ciento visita el mismo sitio informativo *online* por costumbre, mientras que sólo un 5,5 por ciento consulta diferentes sitios informativos. Adicionalmente, el 45,8 por ciento de los encuestados tiene el hábito de buscar noticias de su interés, es decir, que utilizan internet principalmente para profundizar sobre temas que han llamado su atención, como los relacionados con salud. El detalle de estas consultas es que van más allá de lo simplemente informativo, sino que se sustituye (consciente o inconscientemente) la opinión del médico experto, por datos que son aproximados a la sintomatología que presente el usuario. Y en el caso de consultar al médico, el usuario utiliza como “segunda” opinión, lo que pueda arrojarle la red en sus múltiples búsquedas relacionadas con el diagnóstico.

Ahora bien, ¿hasta qué punto es confiable la información que circula en la *web*? Portafolio (2012) responde, al mencionar que la confiabilidad o no de lo propagado por la red de redes en materia sanitaria no depende tanto de la fuente científica, sino del sistema de creencias y la capacidad de comprensión del paciente, relacionado a la edad y la preparación intelectual, considerando que los humanos son seres biopsicosociales, se sugiere consultar siempre a un médico, que debe ser el decodificador de la información y los síntomas que presente el usuario de las redes, esto con el fin de adaptarla a la comprensión del paciente. Por más que las tecnologías nos asombren con sus avances y el sin fin de posibilidades, no hay nada ni nadie que pueda sustituir en materia de atención sanitaria a los seres humanos. Esta sentencia, es en virtud de que el ser tiene valores y sentimientos que sólo otro ser puede comprender.

PORTALES: AYUDAS INFORMATIVAS O MÉDICOS VIRTUALES

Para Osca Lluch (2012) un portal se puede definir como la evolución del concepto de *web site*, que se ha convertido en el punto de entrada a un conjunto de servicios e información, a los que se accede de forma sencilla, unificada y segura, es decir, aquel sitio *web* que sirve como puerta de

inicio o punto de encuentro a través del cual el internauta accede a la navegación. Un portal ayuda al usuario a localizar la información que necesita, concentrando servicios y productos, de forma que le permitan a éste hacer cuanto necesite, sin tener que salir de dicho *web site*. Respecto a los portales especializados, reconoce Lluch (2012) que en España, al igual que en Latinoamérica, es el área médica una de las primeras en incursionar en la red de redes, a través de sitios dedicados tanto a los especialistas como a los usuarios en general.

La finalidad inicial de los portales de salud era promocionar y facilitar el acceso a productos como: libros, sumarios con resúmenes de revistas y, la versión electrónica de algunas publicaciones, acceso a diferentes bases de datos bibliográficos, noticias médicas de interés, cursos a través de internet, etc.

Con el pasar del tiempo y las nuevas exigencias de los usuarios, los portales *web* de salud, innovaron asemejándose a un diccionario o respuestas amplias a cada anomalía pensada por el usuario. Incluso algunos portales ofrecen el servicio de consultas en línea y de decodificación de resultados de exámenes. Los portales *web* transformaron la finalidad informativa en consultiva o de aclaratoria de dudas, tal vez para concentrar la atención de los cibernautas, quienes introducían sus dudas en cualquier buscador virtual y obtenían infinidad de respuestas, muchas de poca confiabilidad.

Los portales sanitarios tienen la ventaja que son manejados por personas relacionadas con el ámbito médico: bien, un especialista, un equipo de estos, visitantes médicos, laboratorios, centros de salud o de equipos médicos, farmacias e instituciones, gremios o fundaciones científicas sin fines de lucro. Esto le imprime un alto grado de confiabilidad, en cuanto a la información que difunden, como cultura general; sin embargo el médico cara-cara es insustituible a la hora de conocer un diagnóstico y tratamiento real de cualquier sintomatología. Un ejemplo de esa evolución informativa a consultiva de los portales sanitarios, es el *web site* español Tuotromédico (2012), el cual le da la oportunidad a los ciberpacientes de consultar en línea, luego de cancelar 9,50 euros. El ciberpaciente puede enviar sus dudas a un correo electrónico o mantener una conversación a través de *chat*, videos *chat* o participar en un foro.

En el portal citado se explicita que una consulta al doctor es una manera eficiente y cómoda de preguntar a un médico cuestiones de salud que no requieren presencia. Consiste en el envío de una consulta de salud por vía electrónica (mensaje, formulario *web*) con opción de adjuntar ficheros de información relacionada y la respuesta escrita

por parte de un médico en un plazo de 48 horas (excluyendo festivos).

Entre los beneficios de este sistema, el portal español señala que: el ahorro de costes y desplazamientos, elección del momento de comunicarse por parte de los interlocutores, queda la constancia escrita de la consulta y de la respuesta, confidencialidad en el flujo de los mensajes, conforme a las normas de protección de datos personales, registro y almacenamiento seguro de la consulta al doctor. También algunos sitios tienen disponibles redes sociales como Twitter y Facebook, para mantener una vinculación menos "impersonal" con los ciberpacientes. Lo más importante de todo esto, es que el ciberpaciente tome la decisión más consciente y acertada en cuanto a seguir o no las orientaciones, recomendaciones y consejos en general por la vía virtual.

EL ASPECTO ÉTICO: LA RESPONSABILIDAD Y EL RESPETO

Según la Enciclopedia Digital (2008) la ética es una rama de la Filosofía que abarca el estudio de la moral, la virtud, el deber, la felicidad y el buen vivir. La palabra ética proviene del latín *ethicus*, y ésta del griego *ἠθικός*, o trascrito a nuestro alfabeto, *êthicos*. Para este estudio, el concepto de ética se concentra en el deber, lo que se debe hacer, para procurar el buen vivir en materia de salud. Esto se sintetiza, en qué deben hacer los portales desde el punto de vista ético: cuál es su deber. La enciclopedia citada, también hace mención a la ética de Kant quien definió la ética, considerando estas tres premisas:

- 1.-Obra sólo según una máxima tal, que puedas querer al mismo tiempo que se torne en ley universal.
- 2.-Obra de tal modo que trates a la humanidad, tanto en tu persona como en la de cualquier otro, siempre como un fin y nunca solamente como un medio.
- 3.-Obra como si por medio de tus máximas fueras siempre un miembro legislador en un reino universal de los fines.

Los portales de salud deberían funcionar kantianamente. Esto decir, tendrían que difundir datos y prestar servicios o bienes, considerando al ciberpaciente más que como cliente como persona real: no como un medio, sino como un fin en sí mismo.

Sobre la importancia de la ética en las organizaciones, Seijo, Plata y Añez (2007) dicen que la ética en las organizaciones ha incrementado su vigencia paralelamente con el afianzamiento de la empresa en la sociedad contemporánea. Las empresas han alcanzado un posicionamiento clave porque son las generadoras de riquezas, además de ser el lugar, que concentra un tiempo considerable de la gente y el espacio esencial del aprendizaje de las personas.

Asimismo, las empresas son las instituciones encargadas de producir la riqueza y los instrumentos necesarios para que el Estado diseñe sus estrategias de distribución y equidad. A todo esto se agrega, la inexistencia de acontecimientos en la sociedad, sin una directa y explícita relación con el mundo de las organizaciones. Es imposible que un ámbito de resonancia tan amplio y vinculado con la actividad humana, pueda estar disociado de las connotaciones éticas.

Los portales de salud son empresas que se rigen por los valores de generar ganancias, al tiempo de prestar un bien o un servicio como la salud. Esto quiere decir, que al igual que otras empresas, los portales también deben regirse por principios éticos que impliquen sobreponer o considerar al hombre en primer lugar, con miras a no causar daño. Esta posición y actitud implica que lo difundido en estos *web site* especializados, no tenga la finalidad de inducir conductas que atenten contra el bienestar del ciberpaciente, desde el punto de vista material y espiritual. Seijo, Plata y Añez (2007) cita a Guédez (2002) quien considera que la ética empresarial está referida al comportamiento asumido por los seres humanos en el marco de las responsabilidades propias de los negocios. Es así como, según las consideraciones del mismo autor, la ética además de revelar una conciencia individual y un compromiso personal, responde a un alcance grupal, organizacional y cultural. De este modo, no es posible admitir una ética de la organización independiente de la ética de cada una de las personas que la conforman.

El tema de la responsabilidad, como parte de la ética, es vital en el funcionamiento de los portales sanitarios. La responsabilidad implica compromiso para con el ciberpaciente, ese compromiso se traduce en responder en la medida que el usuario de este tipo de *web site*, así lo requiera. La responsabilidad además implica la puesta en práctica de una serie de valores como: el respeto, la confidencialidad, la honestidad, en este último caso, la honestidad es expresión de un concepto integral de buen negocio.

También Seijo, Plata y Añez (2007) citan a Savater (1999) y a Ferrer (2001) quienes exponen que la actividad empresarial tiene posibilidades éticas como cualquier otra actividad de interés público. Para los autores, el empresario tiene una función social y la honradez y el respeto a su propia deontología, son los instrumentos más eficaces con los que cuenta. Plantea que en el marco empresarial es necesario luchar contra la superstición de que un empresario honrado es ineficaz, siguiendo el mismo orden de ideas, plantea que la ética empresarial o de los negocios se centra en la concepción de la empresa como organización económica y como institución social. En este sentido, la aplicación de la ética derivará en mayores niveles de productividad, y lo que es más importante, en la posibilidad de mayor permanen-

cia para la empresa u organización. En concreto, contrario al pensamiento del enriquecimiento desmedido a corto plazo, deriva en diferir el rendimiento del corto al mediano y largo plazo, si con ello se garantiza la permanencia y el desarrollo de la empresa en el tiempo.

La reflexión es que los portales en la medida que sean honestos y responsables con los ciberpacientes, no sólo incrementan su reputación y credibilidad, sino que esto a mediano y largo plazo se traduce en recompensa social y económica. Esto porque los propios ciberpacientes serán portavoces del buen servicio de los *web site* de salud. Sánchez y Seijo (2008) también reflexionan sobre el aspecto ético de la empresa y destacan que la empresa es una organización humana, que persigue sobre todo un fin social; en virtud de ello, la organización debe tomar conciencia que los valores y fines deben orientar decisiones y hacerse responsables de las consecuencias previsibles que de ellas se sigan.

La responsabilidad de una empresa como organización es ante todo reconocer que si una decisión afectó a algún usuario, ésta debe ser reconocida y enmendada. En el caso de los *web site* de salud, la situación es compleja, porque la información es libre, basada en los principios de libertad de expresión y libertad de información; es el usuario quien tiene libertad para discernir sobre el uso de los datos encontrados en materia de salud.

Agregan Sánchez y Seijo (2008) que cualquier tipo de acción en el ámbito empresarial, refleja la relación de la empresa con los demás y su entorno. Relación que debe ser armónica y en ningún momento buscará causar algún perjuicio a la sociedad en la cual está inmersa. En el caso del respeto como valor ético y que debe ser parte de los principios de los *web site*, Moratalla (2009) analiza el respeto desde la perspectiva kantiana y lo define como el trato con el otro y como una relación en la cual la persona es fin en sí, no es medio y el otro se presenta, en la reflexión kantiana, como límite práctico ético; el otro es un otro que vale y existe frente a sus semejantes. El respeto es un asunto tanto de conciencia como de acción (de palabra y de hecho). Lo respetado es la persona, su dignidad como fin en sí.

El investigador recalca que el respeto es el cuidado del otro. Se interpreta como una consideración para con otros ciudadanos, que difieren entre sí y son únicos en cuanto pensamiento y acción. Al respetar al otro se cuida su personalidad y su don como ser humano falible. El respeto como el cuidado del otro en los portales sanitarios es vital. Por respeto siempre hay que acotar o dejar claro al ciberpaciente que debe consultar a un médico y que la información y recomendaciones no sustituyen la atención de un especialista, aunque el portal cuente con este servicio.

El respeto es un valor guía, que orienta cómo comportarse con los demás, sugiere fronteras en las relaciones interpersonales para evitar violentar la dignidad del ser. Insiste Moratalla (2009) que el respeto no puede entenderse originariamente como respeto a la ley, porque entonces éste sólo sería más que una particularización. Esto significa que el respeto va más allá de una legislación, es una toma de conciencia por parte del ser humano, para con otros humanos. No debería ser una imposición, sino un actuar inducido e inspirado en los valores inmateriales de la solidaridad, la empatía y el amor.

Otro punto de vista lo expresa Naranjo (2008) para quien el respeto es aceptar y comprender tal y como son los demás, aceptar y comprender su forma de pensar aunque no sea igual que la nuestra, aunque según se piense está equivocado. El respeto es un valor y la capacidad que tiene el hombre de aceptar que es distinto a otros. Para este investigador el respeto forma parte del aprendizaje del hombre. El hombre en su proceso de desarrollo como ser, aprende y comprende sobre la forma de ser y pensar de los demás. Luego de aprender y comprender, el ser asume el respeto como un valor que refuerza otros valores, como: la inclusión, la igualdad, el buen vivir y la paz de la sociedad. Como no todos los seres humanos son iguales y esto se extrapola a los ciberpacientes, la información de un *web site* sanitario puede ser útil para unos e inútil para otros; esta posibilidad debe ser asumida por el portal como forma de respeto a quienes lo consultan.

Con base en las disertaciones de Moratalla (2009) y Naranjo (2008), se estima que los portales de salud asuman el respeto como un valor inherente a su funcionamiento. Respetar es considerar a un paciente virtual que busca ayuda, información sobre padecimientos para ayudarse a sí mismo o a los demás. La conciencia sobre el respeto debe llevar a los portales a reflexionar sobre su papel como un servicio que también respeta la vida.

PORTALES VENEZOLANOS EN LA MIRA

Para este estudio de tipo cualitativo y con un diseño documental, se escogió un corpus de 5 portales o *web site* de salud venezolanos, a decir: www.erasalud.com, www.bitacoramedica.com, www.notisalud.com.ve, www.portalsalud.com.ve, www.tumedico.com.ve. Se instrumentó como técnica la observación y como soporte o herramienta de investigación, una ficha de observación inicial y una ficha de observación puntual.

FICHA DE OBSERVACIÓN INICIAL

Este instrumento permitió registrar la observación o exploración inicial de cada uno de los *web site*. Se registró

cada uno de los contenidos observables en las páginas de inicio de los portales estudiados. El resultado fue el siguiente:

- www.erasalud.com. Se observó un link dedicado a los pacientes: enfermedades, conozca sobre: alergias, medicamentos, estética y belleza, ginecología, mantenimiento, niños-bebés y medicamentos; guías prácticas: medicamentos genéricos, vitaminas y minerales, quién es el médico, plantas medicinales, vacunas; enlaces de interés; calculadora: semanas de embarazo, masa corporal, pérdida de calorías, calendario de vacunación; test de salud; diccionario; especialistas del mes, libro de visitas. Y otro link para los médicos.
- www.bitacoramedica.com. Se apreció link dedicados a: artículos con varios temas específicos de salud y sociedad como “Niños y violencia en la televisión”; videos, agenda médica (eventos); *tips* de salud; boletín “Academia nacional de medicina - Venezuela”; lo más visto; especialidades médicas; áreas de la salud; tecnología médica; reportajes y entrevistas; y la pauta que refresca.
- www.notisalud.com.ve. Fue notable la presencia de los siguientes link: consulta tu diagnóstico, directorio de salud (profesionales, clínicas, empresas y aseguradoras), únete al directorio de profesionales, audios, videos, noticias.
- www.portalsalud.com.ve. Se observó la presencia de los siguientes link: de actualidad, de mayor interés, servicios (médicos, ONG, odontólogos, enfermeras, spa/rehabilitación, ambulancias, farmacias, HCM, laboratorios clínicos, laboratorios farmacéuticos, clínicas y CM, ópticas, distribuidoras, insumos y equipos médicos, eventos científicos; artículos (para médicos, para pacientes, donar-vender, resúmenes, eventos, noticias, su opinión).
- www.tumedico.com.ve. Se localizó lo siguiente: noticias, eventos, médicos (especialidades), ABC de la salud, servicios (citas médicas, ambulancias, APS, centros de vacunación, centros infantiles, clínicas, equipos, farmacias, fertilidad, fundaciones, hospitales, laboratorios, medios de comunicación, nutricionistas, quiropedistas, seguros) eventos, revistas.

FICHA DE OBSERVACIÓN PUNTUAL

De la ficha de exploración u observación general se escogieron los siguientes ítems, a fin de profundizar un análisis posterior, para vincular la relación activa entre los portales y el ciberpaciente. Link dedicados a los ciberpacientes:

1. Accesibilidad para hacer consultas (test de salud, médico en línea, otros).
2. Interactividad (foros, *chat*, correo electrónico, línea telefónica gratuita o línea con costo).
3. Redes sociales.
4. Decodificador de diagnósticos y resultados de exámenes.

Los link se escogieron de acuerdo a los elementos de interactividad que los *web site* ofrecen para mantener una relación activa con los ciberusuarios y considerando lo que a modo personal el investigador estima que deben contener estos portales, para motivar la consulta de quienes presentan diversos malestares. Para instrumentar la ficha de observación puntual fue necesario realizar una segunda observación de los portales, a fin de verificar los link seleccionados y describirlos. Se encontró lo siguiente:

www.erasalud.com:

1. Accesibilidad para hacer consultas (*test* de salud, médico en línea, otros): posee un *test* de salud con acceso restringido (solicita clave, previo registro). Cuenta con una calculadora de salud, para conocer semana de embarazos, índice de masa corporal y el calendario de vacunación pediátrico.
2. Interactividad (foros, *chat*, correo electrónico, línea telefónica gratuita o línea con costo), posee correo electrónico.
3. Redes sociales: no ha incursionado en redes sociales.
4. Decodificador de diagnósticos y resultados de exámenes: no posee estos servicios.

www.bitacoramedica.com:

1. Accesibilidad para hacer consultas (*test* de salud, médico en línea, otros): no posee.
2. Interactividad (foros, *chat*, correo electrónico, línea telefónica gratuita o línea con costo): posee link para comentarios sobre temas tratados en el portal.
3. Redes sociales: tiene presencia en Facebook y Twitter.
4. Decodificador de diagnósticos y resultados de exámenes: no posee.

www.notisalud.com:

1. Accesibilidad para hacer consultas (*test* de salud, médico en línea, otros): no posee el servicio.
2. Interactividad (foros, *chat*, correo electrónico, línea telefónica gratuita o línea con costo): no posee el servicio.
3. Redes sociales: están en Facebook y Twitter.

4. Decodificador de diagnósticos y resultados de exámenes: tiene un link denominado Consulta tu diagnóstico.

www.portalsalud.com:

1. Accesibilidad para hacer consultas (*test* de salud, médico en línea, otros): no posee.
2. Interactividad (foros, *chat*, correo electrónico, línea telefónica gratuita o línea con costo): poseen correo electrónico y un link para consultar opiniones.
3. Redes sociales: no tiene presencia.
4. Decodificador de diagnósticos y resultados de exámenes: no posee este servicio.

www.tum medico.com:

1. Accesibilidad para hacer consultas (*test* de salud, médico en línea, otros): posee un *test* de salud con acceso restringido (solicita clave, previo registro). Posee un link denominado Cita a tu médico, que previo registro facilita al usuario ubicar un especialista en cualquier parte del país y pedir una cita.
2. Interactividad (foros, *chat*, correo electrónico, línea telefónica gratuita o línea con costo): cuenta con correo electrónico, tiene aplicación para BlackBerry y otro link sobre Su opinión es importante para nosotros.
3. Redes sociales: presencia en Twitter, Facebook, Linked in.
4. Decodificador de diagnósticos y resultados de exámenes: no posee estos servicios.

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Luego de realizar la segunda exploración con una ficha de observación puntual, se visualizó lo siguiente: el portal www.erasalud.com es el que podría motivar a algún ciberpaciente a tomar decisiones sobre su salud; esto, porque posee un *test* de salud con acceso restringido que aunque solicita clave, cualquier interesado accede previo registro y logra su cometido. Las demás posibilidades de consulta, son la Calculadora de salud, para conocer semana de embarazos, índice de masa corporal y el calendario de vacunación pediátrico. En estos casos, sobre todo en el de las mujeres embarazadas, ellas podrían tener la tentación de saber su tiempo de embarazo y acudir a la calculadora, mas es positivo siempre y cuando ese cálculo sea contrastado con una segunda opinión de un médico especialista en el área, al igual que en los tópicos de masa corporal y vacunas infantiles.

También www.tum medico.com posee un *test* de salud con acceso restringido, y en el cual el ciberpaciente al registrarse puede acceder al servicio. Queda de parte del consul-

tante seguir o no las orientaciones del *web site*. El otro portal que estaría en la misma línea de www.erasalud.com y www.tumedico.com.ve es www.notisalud.com.ve, el cual posee un link denominado: consulta tu diagnóstico. Este aparte permite a cualquier ciberpaciente introducir el nombre del malestar (no sus síntomas) y lo remite a páginas con información relacionada y contentiva de la enfermedad en todos sus aspectos.

Se debe destacar que los portales consultados hacen hincapié en que la facilidad de contactarlos vía email o redes sociales, no sea utilizado como medio para hacer preguntas relacionadas a situaciones de salud personal. En cuanto al uso de las redes sociales y su relación de interactividad con los ciberpacientes sólo tres portales han incursionado en las más populares, como Twitter y Facebook: www.bitacoramedica.com, www.notisalud.com.ve y www.tumedico.com.ve, sin embargo su uso es informativo y para comentarios de los ciberpacientes y de quienes dirigen los portales. No se evidencia consultas por esa vía, en virtud que los *web site* han advertido que no son espacios para ese tipo de servicios.

En cuanto a la posibilidad de que los ciberpacientes puedan consultar vía correo electrónico, sólo dos portales no poseen este servicio: www.bitacoramedica.com y www.notisalud.com.ve. El resto sí lo posee pero con la acotación que la finalidad no es hacer consultas por esa vía.

CONCLUSIONES

Los portales venezolanos no motivan a los ciberpacientes a hacer consultas, pese a contar con elementos de interactividad como correos, sólo para la búsqueda de información general en materia de salud. El ciberpaciente tiene la posibilidad de registrarse y acceder a información especializada. Los portales sanitarios nacionales ofrecen una variedad de información sobre diversos tópicos de salud que son accesibles al ciberpaciente quien está en el deber de hacer uso responsable de los datos explorados. Los *web site* actúan responsablemente cuando aclaran que los medios para interactuar con los ciberpacientes son inadmisibles a una consulta médica.

Sólo uno de los portales ofrece la decodificación de diagnóstico, como información general y no como información particular del ciberpaciente que consulta. Los portales sanitarios nacionales se comportan como herramientas informativas y no como médicos virtuales. Queda a discrecionalidad del ciberpaciente el uso del material consultado en los *web site* de salud venezolanos.

REFERENCIAS

- Castells, M. (1998). La revolución de la tecnología de la información Vol. 1: *La sociedad red*. [Versión al castellano de Carmen Martínez Gimeno.] Madrid: Alianza Editorial.
- Diccionario de la Real Academia Española (DRAE). (2012). Informar/Orientar. Madrid, España. En: <http://lema.rae.es/drae/?val=informar> (vista el 10 de enero de 2013).
- Enciclopedia Digital. (2008). Ética. En: <http://es.wikipedia.org/wiki/%C3%89tica> (vista el 15 de enero de 2013).
- _____ Immanuel Kant. En: http://es.wikipedia.org/wiki/Immanuel_Kant#C3.89tica (vista el 15 de enero de 2013).
- López, V. (2012). Google no es apto para hipocondríacos: el autodiagnóstico suele ser incorrecto. Buenos Aires, Argentina. En: http://www.entremujeres.com/vida-sana/salud/sintomas-enfermedades-cancer-gripe-vih-google-autodiagnostico-internet-web-hipocondriacos_0_746925370.html (vista el 29 de diciembre de 2012).
- Medular Digital. (2012). El 77 % de los españoles busca información en portales de salud antes de ir al médico. Madrid, España. En: <http://www.medulardigital.com/main.php?act=dnews&s=9&n=3275> (vista el 12 de febrero de 2013).
- Moratalla, D. (2009). Respeto. DICPC. En: <http://www.mercaba.org/DicPC/R/respeto.htm> (vista el 7 de junio de 2011).
- Naranjo, J. (2008) Respeto. SEIP. Guadalajara, México. En: <http://www.ctv.es/USERS/seip/guada8.htm> (vista el 12 de noviembre de 2012).
- OscaLluch, J. (2012). Los portales médicos. Madrid, España. En: <http://digital.csic.es/bitstream/10261/9376/1/HUMEDICAS%2005.pdf> (vista el 14 de enero de 2013).
- Portafolio. (2012) Un 60% de los latinos usa internet para leer noticias. Bogotá, Colombia. En: <http://www.portafolio.co/economia/un-60-los-latinos-usa-internet-leer-noticias> (vista el 14 de enero de 2013).
- Sánchez, I., Seijo, C. (2008) Dimensiones de la responsabilidad ética en el marco empresarial. Revista Formación Gerencial. Año 7, Número 1. Mayo. Universidad del Zulia. Maracaibo, Venezuela. En: <https://docs.google.com/file/d/0Bz63QTldkVhaYjE3ODNiZmEtYzA2Zi00MmZjLWE5NDktODZlYzA4ZWYyNGI3/edit?pli=1> (vista el 10 de enero de 2013).
- Seijo, C., Plata, D., Añez, N. (2007). Gerencia ética de la comunicación en organizaciones de futuro. Maracaibo, Venezuela. En: <https://docs.google.com/file/d/0Bz63QTldkVhacGw0RlhuVVVSWV0STdkRU93UTVOZw/edit?pli=1> (vista el 10 de enero de 2013).
- Tuotromédico (2012). Consulta al doctor: una manera eficiente y cómoda de preguntar a un médico cuestiones de salud que no requieren presencia. Madrid, España. En: <http://www.tuotromedico.com/consulta-al-doctor-que-es.htm> (vista el 14 de marzo de 2013).