

## Notas metodológicas.

### Información para la ciudadanía en los portales de salud institucionales: caso de España

19/07/2018

*María Camino Gontán Menéndez (Técnica de documentación)*

Servicio de Promoción de la Salud y Participación. Dirección General de Salud Pública. Consejería de Sanidad

Los datos de la última Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnología de Información y Comunicación en los Hogares, presentada en octubre de 2017 por Instituto Nacional de Estadísticas, nos revelan que el 84,6% de la población entre 16 y 74 años ha usado internet en los últimos tres meses, con un 69% que dicho acceso lo hace de forma diaria.

Centrándonos en el dato el tipo de actividad realizada en internet entre los usuarios en los 3 último meses, se hace mención que un 72.9% mujeres y un 76.1% hombres utilizan este medio para buscar información sobre salud.

La salud es una de los aspectos más relevantes de nuestras vidas, convirtiéndose para muchas personas en un tema prioritario, motivo por el cual se recurre a una diversidad de fuentes de información, incluidas internet y las redes sociales, para la búsqueda de información sobre el cuidado de la salud como cuestiones relacionadas con el ámbito sanitario.

Tomando como referencia el estudio de 2016 del Observatorio Nacional de Telecomunicaciones y de las Sociedad de la Información (ONTSI) *La ciudadanía ante la e-sanidad 2016*, los datos reflejan que un 96% de la población estudiada utilizó alguna fuente para informarse sobre temas de salud, recurriendo como recurso principal al personal sanitario y un 60,5% (un 48,9% en el caso de Asturias) a internet, siendo el 22,3% quienes acudieron a redes sociales. En esta misma investigación, en relación al comportamiento de búsqueda en internet sobre temas de salud de la población general, la consulta directa sobre páginas web sobre salud se da en un 20, 80%, 23% en wikis (las más conocida Wikipedia), frente a un 82% que realiza una consulta de este tipo de contenidos desde un buscador.

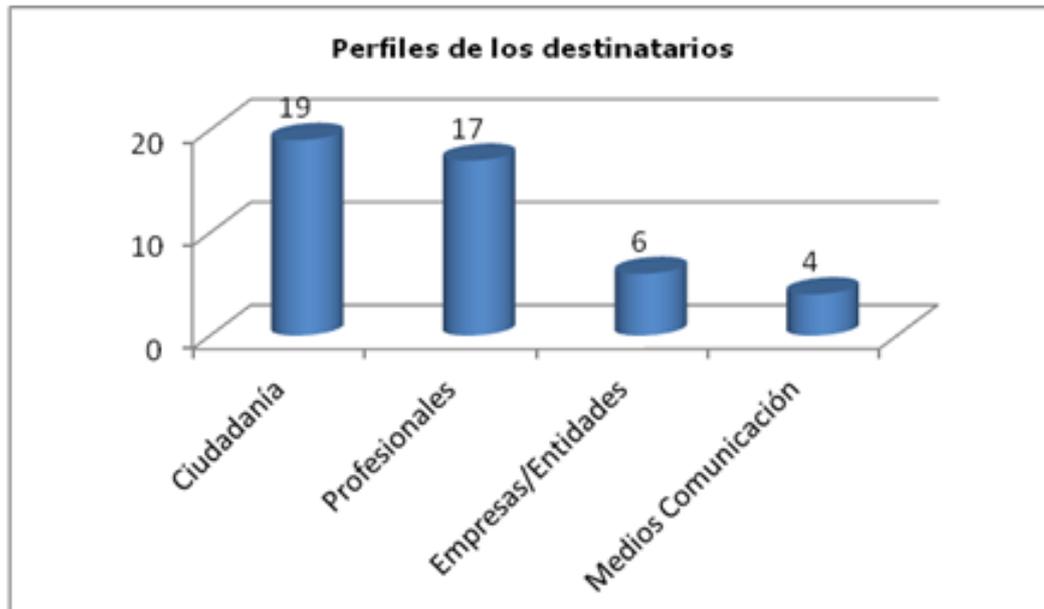
Centrándonos en el grado de confianza, el mencionado informe de la ONTSI, se confirma el alto grado de credibilidad de la información obtenida directamente del personal sanitario (91,9% en un grado mucho y

bastante) frente a la mostrada a través de internet, siendo éste el recursos informativo que goza de menor confianza (38% en un grado de mucho y bastante).

Entre la diversidad de las fuentes, los portales sanitarios, entendidos como sedes web con contenidos relacionados con la salud y la sanidad, son un recurso usado por las Administraciones Públicas para dar difusión a contenidos, destinados tanto a la población general como a perfiles profesionales. Dichas webs han evolucionado desde páginas básicas con contenidos puramente informativo, hacia sitios más interactivos a través de los cuales el usuario, además de consultar información y documentación, puede realizar una diversidad de trámites.

Con el objeto general de analizar los contenidos destinados a la ciudadanía, y como trabajo de fin de grado de Información y Documentación, se realiza una investigación de webs de titularidad pública, realizada entre enero y junio de 2014, llevando a cabo el estudio de 23 portales pertenecientes a las Administraciones Autonómicas, incluyendo la página del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. De dichos recursos, 7 webs se corresponden a portales generales de la Administración con contenidos de salud (homólogos al portal Asturias.es) y los 16 restantes son portales específicos de salud y/o sanidad. Asimismo, en la mayor parte de los casos estudiados (19 webs), en su página inicial se señala la diferenciación de perfiles de destinatarios, identificando en todos ellos el perfil de ciudadanía. Del resto, 2 webs son recursos orientados directamente de la población general y los otros 2 no existen perfiles diferenciados.

**Gráfico 1 Perfiles de destinatarios. Fuente: Elaboración propia**



En relación a los contenidos, los portales sanitarios con temática para la ciudadanía ofrecen información sobre el propio organismo gestor del recurso web (organización de sistemas y administración sanitaria y actuaciones que desarrollan), orientaciones sobre promoción de la salud y hábitos de vida saludables, prevención y tratamiento de enfermedades, ofreciendo además acceso e información a servicios, trámites y prestaciones sanitarias.

Deteniéndonos en la denominación de apartados y/o secciones de las estructuras de los portales analizados, se han detectado el uso de dos criterios de organización de los contenidos: la denominación por materias temáticas (de la más generales a las más específicas) y denominación por colectivos específicos (bien siguiendo el ciclo vital, infancia, jóvenes o juventud, adultos, personas mayores, o bien por colectivos con características de salud específicas). Asimismo se comprueba que dichos criterios no son excluyentes dentro de un mismo recurso.

En busca de una unificación temática, podríamos diferenciar los siguientes bloques temáticos:

Estilo de vida saludable, contenido centrado en promoción de la salud y promoción de hábitos de vida saludable.

Problemas de salud y enfermedades, con información sobre prevención y tratamiento.

Trámites y prestaciones sanitarias, con información sobre procedimiento de solicitud y/o acceso, y acceso a aplicaciones informáticas como apps.

Recursos y servicios de asistencia sanitaria, con información sobre cartera de servicios, localización de recursos sanitarios y centros.

Asimismo, podemos identificar un quinto bloque temático vinculado a materias vinculadas con sanidad ambiental, seguridad alimentaria y consumo, que según los casos están o no integradas en portales sanitarios.

**Gráfico 2 Grandes bloques temáticos**



No obstante, si bien existe una gran cantidad de información y material destinado a este colectivo, se identifica una frecuente reorientación, mediante hipervínculos, a contenidos de índole profesional, lo que nos hace deliberar sobre la adecuación de dicha información (por presentación y lenguaje utilizado) a destinatario ciudadano.

En la comparativa global entre portales, se observa una falta de uniformidad tanto en la terminología y taxonomía utilizada en la organización de sus contenidos, identificando temáticas semejantes vinculadas a muy diversas categorías.

Teniendo en cuenta las consideraciones expuestas en los párrafos anteriores, se plantean una serie de puntos para la mejora de la comunicación a través de las webs oficiales de contenidos de salud destinados a la ciudadanía. Éstos son:

Unificación en el uso de la terminología y taxonomías en la organización de contenidos.

Elaboración de contenidos adaptados al destinatario al que se desea llegar (lenguaje a utilizar, extensión y profundidad del tema), rehuyendo de la reorientación de informaciones dirigidas a profesionales (aunque no sé excluiría como información complementaria).

Elaboración de contenidos en salud con versiones claramente diferenciadas tanto para profesionales como para ciudadanía.

Desarrollo de estrategias de comunicación destinadas a la ciudadanía, teniendo en consideración sus necesidades y demandas de información, así como los diversos medios y servicios ofrecidos a través de internet, sin perder de vista el aprovechamiento de los dispositivos móviles.

Visualización en los recursos web, teniendo en cuenta los comportamientos de la ciudadanía en relación a la búsqueda de información sobre salud en internet (como por ejemplo la recuperación de resultados pertinentes a través de los buscadores).

## Bibliografía:

GONTÁN MENÉNDEZ, M. C. Análisis de contenidos destinados a la ciudadanía incorporados en las webs oficiales sobre salud y sanidad de las Administraciones Autonómicas y Administración del Estado en España. Trabajo de Fin de Grado. León : Universidad de León.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (2017). Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnología de Información y Comunicación en los Hogares. Año 2017. Madrid. En línea. Disponible en: [http://www.ine.es/prensa/tich\\_2017.pdf](http://www.ine.es/prensa/tich_2017.pdf). Consultado: 15 de abril de 2017

OBSERVATORIO NACIONAL DE LAS TELECOMUNICACIONES Y SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN. Los ciudadanos ante la e-Sanidad : estudio sobre opiniones y expectativas de los ciudadanos sobre el uso de aplicaciones de las TIC al ámbito sanitario. En línea. Madrid : Ministerio de Industria, Energía y Turismo, ONTSI, 2016. 103 p. Disponible en:

[https://www.ontsi.red.es/ontsi/sites/ontsi/files/los\\_ciudadanos\\_ante\\_la\\_e-sanidad.pdf](https://www.ontsi.red.es/ontsi/sites/ontsi/files/los_ciudadanos_ante_la_e-sanidad.pdf)

Fecha de consulta 15 de abril de 2017.

ROQUÉ, P. (2007) . Portales de salud. En: UOC Papers : revista de la sociedad del conocimiento [en línea]. Universidad Oberta de Catalunya. n.º 4, p. 42 - 43. Disponible en: <http://www.uoc.edu/uocpapers/4/dt/esp/roque.pdf>. Monográfico Intervención en salud en internet. Fecha de consulta 27 de enero de 2014. ISSN 1885-1541.

**Palabras clave:**

fuentes de información

internet

portales de salud

ciudadanía

contenidos web

**Autores:**

María Camino Gontán Menéndez (Técnica de documentación)

**Nº:**8 de 2018