

## Revisiones

# El correo electrónico. Herramienta de trabajo en Enfermería

## The email. Working tool in Nursing

María de los Ángeles Rodríguez Pérez<sup>1</sup>\*

<sup>1</sup> Facultad de Ciencias de la Salud. Universidad de Almería

Fecha de recepción: 15/05/2014 – Fecha de aceptación: 29/10/2014

### Resumen

Debido a la importancia que va adquiriendo el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la actualidad, se procedió a la realización de una revisión bibliográfica. **Objetivos:** Conocer como se encuentra de extendido el uso de e-mail en enfermería, determinar las ventajas del uso de las TIC, determinar las ventajas e inconvenientes del uso del correo electrónico, conocer las ventajas que pueden ofrecer el uso de otras TIC, frente a l uso del e- mail. **Material y métodos:** estudio observacional descriptivo, basado en la revisión bibliográfica diferentes bases de datos, así como el análisis de las referencias bibliográficas. **Resultados:** Se obtuvo información para dar respuesta a los cuatro objetivos planteados. Este estudio **concluyó** que el análisis de la bibliografía indicaba que el uso de correo electrónico: permite interactuar con el paciente de forma no presencial, mejora los resultados del paciente, es una herramienta útil de trabajo en enfermería, podría combinarse con otros métodos de comunicación web, sería necesario formar y capacitar a los profesionales para su buen uso, las enfermeras tenemos una posición perfecta para su aprovechamiento, su explotación nos haría más visibles a la población.

**Palabras clave:** correo electrónico, comunicación, enfermería, paciente

### Abstract

The use of new Information Communication Technologies (TIC) in nursing is under bibliographic review. This is of vital importance today. **Objectives:** To assess how widespread the use of e-mail is in nursing, and its importance; to determine the pros and cons of e-mail, and the advantages of other Information Communication Technologies versus e-mail. **Approach:** an observational descriptive survey based on the bibliographical review of different databases and on the analysis of the bibliographic references. **Results:** the data collected and processed in this review has been able to answer the four objectives mentioned above. This review of the bibliographic material **indicates** that e-mail allows nurses to interact with the patient virtually and that it improves the patient's results; that it is a useful tool in nursing and could be combined with other communication methods on the web. The review also indicates that it is advisable to train and capacitate nursing professionals in virtual communication and that nurses are in the perfect position for its use, and that using it more would make us more visible to the public.

**Key words:** Electronic mail, communication, nursing, patient

\* Correspondencia: [angeles\\_x7z@hotmail.com](mailto:angeles_x7z@hotmail.com)

## Introducción

En el campo sanitario, es imprescindible la comunicación. Es necesario conocer al paciente, saber cuales son sus ideas, actitudes y opiniones. Es preciso informar al usuario de su proceso de salud/enfermedad, resolver las dudas que le van surgiendo, orientarlo y guiarlo de una forma individualizada.

Según el diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (RAE) el término comunicación posee diferentes acepciones. La definición que más se aproxima al significado que buscamos refiere que, la comunicación es la “transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor” (RAE, 22ª ed).

Por distintas fuentes podemos encontrar otros enunciados sobre la comunicación que se aproximen más a lo que queremos expresar cuando hablamos de comunicación en salud. Uno de estas definiciones, dice de ella que es “el arte y la técnica de informar, influir y motivar a públicos individuales, institucionales y colectivos sobre temas relacionados con la salud. Incluye la prevención de enfermedades, la promoción de la salud, la atención sanitaria, la administración de recursos y la mejora de la calidad de vida de las personas dentro de sus comunidades” (Catalán, D. Muñoz-Cruzado, M. & Fuentes, M.T. 2010).

Dicho todo esto, es evidente la importancia de la comunicación en el campo de la salud. Para nosotros es un instrumento muy valioso para la interacción con el usuario.

Los tiempos cambian, y aunque la comunicación sigue siendo una necesidad por parte de los usuarios, y una herramienta con la que trabajar los sanitarios; los métodos que podemos utilizar para llevarla a cabo evolucionan gracias al auge de las nuevas tecnologías.

Cuando hablamos de nuevas tecnologías, nos referimos a Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). En un informe elaborado por Cobo, propone la definir las TIC como “Dispositivos tecnológicos (hardware y software) que permiten editar, producir, almacenar, intercambiar y transmitir datos entre diferentes sistemas de información que cuentan con protocolos comunes. Estas aplicaciones, que integran medios de informática, telecomunicaciones y redes, posibilitan tanto la comunicación y colaboración interpersonal (persona a persona) como la multidireccional (uno a muchos o muchos a muchos). Estas herramientas desempeñan un papel sustantivo en la generación, intercambio, difusión, gestión y acceso al conocimiento.” (2009)

Por tanto las TIC incluyen computadoras, aplicaciones informáticas, Internet, correo electrónico, telefonía, etc.

El uso de las TIC está aumentando en los últimos años. La facilidad que nos aportan para poder relacionarnos y comunicarnos con otros, debe ser el motivo por el que cada vez más personas apuestan por su uso de forma habitual.

En la actualidad, Internet y las TIC han pasado a ser elementos cotidianos, necesarios y reclamados en nuestras vidas. La utilización de las mismas está creciendo de forma exponencial en los últimos años. En España la proporción de hogares con conexión a Internet en 2006 suponía el 39%, mientras que en el pasado 2011 ya ascendía al 64% de los hogares españoles. (INE, 2012).

La mayoría de las personas en España (62% de la población de 16 a 74 años) reconocen usar la red frecuentemente, es decir, al menos una vez por semana. En el uso de la red, es muy usual la utilización de correo electrónico (nueve de cada diez internautas) sin importar la edad de los mismos. (INE, 2012).

La necesidad de comunicación en nuestra área junto con la facilidad del uso de las TIC puede ser el motivo por el que; “en la actualidad van adquiriendo cada vez más importancia modelos de atención sanitaria donde los ciudadanos y profesiones interactúan de forma no presencial utilizando herramientas basadas en las TIC”. (Aguayo, Beistegui, Echávarri & Alda, 2010).

En ciertos momentos de la vida, bien por atravesar un periodo de desarrollo fisiológico, bien por tener un proceso patológico, las personas necesitan información. La finalidad de la información es adquirir los conocimientos necesarios que les permitan modificar sus conductas de vida, para así evitar un desviación de la salud, favorecer la curación de la enfermedad o mejorar de su calidad de vida.

Mishel señala que, cuando una persona enferma, si no tiene familiaridad con los hechos (grado en que una situación se antoja habitual), puede surgirle incertidumbre, entendida esta como la “incapacidad de determinar significado de los hechos que guardan relación con la enfermedad, aparece cuando la persona que toma decisión no es capaz de otorgar valores definidos a los objetos o hechos, o no es capaz de predecir los resultados que se obtendrán con precisión”(1998, citado en Marriner-Tomey & Raile Alligood, 2010).

Como enfermeros, nuestro propósito es “proporcionar la ayuda que el paciente necesita para satisfacer sus necesidades” (Orlando, 1990, citado en Marriner-Tomey & Raile Alligood, 2010). La ayuda que necesitan los usuarios en estos casos podemos brindársela mediante 3 de los 5

métodos de ayuda propuestos por Orem como son: enseñar; proporcionar apoyo físico o psicológico; y, guiar y dirigir. Con el fin de ofrecer un sistema de apoyo educativo.

Ya que la comunicación en salud, es una herramienta valiosa en nuestro trabajo como sanitarios, es importante suponer que con la llegada tecnológica, el profesional sanitario debe desarrollar habilidades y conocimientos que incluya a las TIC, con la finalidad de enriquecer y mejorar la práctica profesional, la formación continua y la participación ciudadana en su proceso de salud/enfermedad.

Internet tiene herramientas que se usan a diario y facilitan la comunicación (Prado, C. Pereira, C. França, L. Januário, M. M & Helen, H, 2009); su uso puede ser eficaz como medio de proporcionar apoyo a los usuarios que necesitan ser informados; que necesitan que se les enseñe, guíe y oriente; que necesitan saber que un profesional sanitario puede brindarle apoyo, y que está dispuesto a facilitar la relación profesional-paciente mediante el uso de tecnología. Tecnología diseñada para comunicar; generar, intercambiar, difundir, gestionar y acceder al conocimiento.

#### *Objetivo general*

Realización de una revisión bibliográfica sobre las TIC en enfermería, centrado en la comunicación por e-mail.

#### *Objetivos específicos*

- Conocer como se encuentra de extendido el uso de e-mail en el área sanitaria
- Determinar las ventajas del uso de las TIC
- Determinar las ventajas e inconvenientes del uso del correo electrónico
- Conocer las ventajas que pueden ofrecer el uso de otras TIC, frente a l uso del e- mail

## **Material y métodos**

Se trata de un estudio observacional descriptivo, basado en la revisión bibliográfica en las bases de datos: CUIDEN, ENFISPO, LILACS y PUBMED realizada entre el mes de enero y febrero de 2012, así como el análisis de las referencias bibliográficas.

La documentación seleccionada para la elaboración de este estudio debía de cumplir los siguientes criterios:

- esta comprendidos entre los años 2000-2013

- presentar relación directa con los objetivos planteados
- ser artículos, quedando excluidos otro tipo de documentos
- tener acceso al texto completo
- tratar del uso de correo electrónico, incluyendo otras TIC
- hablar del uso del correo electrónico por enfermeras, incluyendo otros profesionales sanitarios

Los descriptores utilizadas en la búsqueda fueron: “comunicación”, “comunicación científica”, “enfermería”, “paciente”, “correo electrónico” e “Internet”. La combinación de descriptores se realizó utilizando los operadores booleanos: AND y OR. Se utilizó tanto en lengua española como inglesa.

El estudio se realizó durante los meses de Febrero- Marzo de 2012 y de todos los resultados obtenidos, combinando las distintas opciones de búsqueda mencionadas, se han seleccionado un total de 24 referencias bibliográficas. El resto de artículos descartados no fueron seleccionados por no cumplir los criterios de inclusión mencionados anteriormente.

## Resultados

Los resultados obtenidos de búsqueda bibliográfica sobre el tema de estudio, han sido clasificados en cuatro categorías, coincidiendo estas con los objetivos de conocimiento planteados con anterioridad.

- Extensión del uso de e-mail en la rama sanitaria

Si utilizamos como indicador del uso o de interés por el uso del correo electrónico las publicaciones encontradas, podemos decir que en lengua española existen muy pocas referencias bibliográficas al respecto. De las bases de datos consultadas en nuestra lengua, tan solo hemos encontrado en una de ellas bibliografía que diese respuesta a nuestra pregunta de investigación, a nuestros criterios de inclusión y a nuestro perfil de búsqueda planteado.

Por el contrario, la bibliografía hallada en la base de datos anglosajona, ha sido mucho más extensa y variada en contenido, cuadruplicando el número de resultados encontrados.

Se ha podido comprobar, que hay pocos estudios publicados acerca de la comunicación en línea para enfermería, tal y como anuncian Weaver, Lindsay & Gitelman (2012). Por el contrario son más abundantes los estudios que hablan de su uso por parte de los médicos.

- Determinar las ventajas del uso de las TIC

Son numerosos los estudios publicados que alaban las ventajas que ofrece el uso de las TIC en el campo de la salud.

Tapia Valero et al (citado en Aguayo et al, 2010) en una revisión sistemática realizada en 2009 concluyen que la aplicación de las TIC y los programas informáticos de educación interactiva mediante programas informáticos, aumentan el nivel de conocimientos y facilitan el cambio conductual, y constituyen un valor añadido a sus intervenciones.

En el mismo artículo (Aguayo et al, 2010,) se citan otros autores como Murray et al, y Kriskha cuyas opiniones son coincidentes, afirmando que “los usuarios tienden a estar más informados, sentir mejor apoyo social, y pueden presentar mejores resultados conductuales y clínicos en comparación con los no usuarios, teniendo un efecto muy positivo en pacientes crónicos”. Y que existe una “mejoría en el apoyo social percibido además de mejoría en las conductas saludables”, respectivamente.

“Tanto si se utiliza para educar, recordar y comprometer a los pacientes o para monitorear su comportamiento y proporcionar información, las comunicaciones electrónicas pueden ahorrar tiempo, esfuerzo, y por lo tanto dólares, así como mejorar los resultados, permitiendo a los pacientes convertirse en socios más competentes en su cuidado”(Weaver et al,2012).

“Las intervenciones de promoción de salud basadas en las TIC disminuyen el coste en comparación con otras intervenciones (...), por lo que representan un instrumento impulsor de conductas de salud a tener en cuenta” Zabaleta, 2012.

- Ventajas e inconvenientes de su uso del e-mail en comunicación en salud

Tras la lectura de los artículos seleccionados hemos podido analizar las diferentes ventajas e inconvenientes que ofrecen el uso del e- mail, según diversos autores.

Entre *las ventajas* que ofrece el uso de comunicación mediante correo electrónico hemos encontrado:

Que autores como Albersheim, 2010; Hassol, Walker, Kidder, Rokita, Young, Pierdon, Deitz, Kuck & Ortiz, 2004; White, Moyer, Stern & Katz, 2004; Jones, Williamson & Chauhan ,2011; Wibe, Helles, Varsi, Ruland & Ekstedt ,2012; Weaver, Lindsay & Gitelman, 2012, citan que la asincronía en la comunicación puede ser algo beneficioso en la comunicación sanitaria. Permite al profesional atender al paciente, cuando disponga de más tiempo para la redacción de su mensaje. Asimismo en caso de dudas da la posibilidad de releer el mensaje, reformular

preguntas, etc. Y ahorra tiempo del profesional. Citado en los artículos de: Jones, et al, 2011; y Weave et al, 2012.

Hassol et al, 2004; Murtaugh, Pezzin, McDonald, Feldman & Peng, 2005; y Weave et al, 2012; citan además que es un medio que permite enlazar materiales educativos y otros recursos en la comunicación para complementar la información dada por el profesional, lo que hace de ella una buena interacción educativa. Y enviarlos a varios destinatarios simultáneamente (Albersheim, 2010; y White et al, 2004), lo que contribuye al ahorro de tiempo (Jones, et al, 2011; Weave et al, 2012). Aunque no hay que olvidar que aunque el un mismo mensaje puede ser enviado a varios destinatarios, también permiten una atención individualizada (Wibe et al, 2012; y Weave et al, 2012). Lo que aumenta la calidad de atención. (Jones, et al, 2011).

Además, consiente al paciente disminuir la incertidumbre, aumentar la tranquilidad y sensación de ayuda cuando se encuentra en casa, ante la percepción de que puede contactar con su profesional de confianza cuando tenga dudas y que, entonces le serán resueltas. Autores como: Wibe et al, 2012; y Weave et al, 2012; citan estas como otras ventajas. A esto habría que añadir, tanto la posibilidad de realizar preguntas que el paciente olvidó formular en la consulta como efectuar cuestiones que pueden ser vergonzosas en el trato cara a cara. (Wibe et al, 2012). Lo que da lugar a mejorar la relación y la interacción en las relaciones profesional-paciente existente. (Hassol et al, 2004; y Weave et al, 2012) y a la reducción del número de visitas a las consultas de urgencias. (Hassol et al, 2004; y Weave et al, 2012). El paciente al estar más informado, al tener una relación más estrecha con el profesional, y al poder solicitar información cuando le surgen dudas, permite que el usuario no colapse los sistemas de urgencias, al saber cuando tiene un síntoma normal o no.

Así mismo, se trata de un método de comunicación barato y eficiente tal y como afirman Albersheim, 2010; Hassol et al, 2004; Peleg & Nazarenko, 2012; Katz, Moyer, Cox & Stern, 2003; en sus publicaciones; y útil para tratar cuestiones simples, no urgentes y sin información sensible/ confidencial. (Albersheim, 2010; Gaster, Knight, DeWitt, Sheffield, Assefi & Buchwald, 2003; Chander, Stanton, Hutton, Abrams, Pearson, Knowlton, Latkin, Holtgrave, Moore & Niaura, 2012) y como recordatorio de citas programadas (Wibe et al, 2012; y Weave et al, 2012).

Podemos almacenarlos y registrarlos como parte de nuestras intervenciones diarias realizadas (Hassol et al, 2004).

Entre los *inconvenientes* que ofrece el uso de comunicación mediante correo electrónico hemos encontrado:

Son muchos los autores que refieren que el uso de mensajería electrónica como un riesgo de atentado contra la confidencialidad. Autores como: Albersheim, 2010; Gaster et al, 2003; White

et al ,2004; Peleg & Nazarenko, 2012; Jones et al ,2011; alegan que se podría enviar correos a otras personas de forma accidental, o que más de un profesional podría acceder a la información contenida de un mensajes.

Otro inconveniente encontrado en la revisión de la bibliografía es que según autores como Albersheim, 2010; y Hassol et al, 2004, consideran que si no existe comunicación verbal, es posible que se den malentendidos en la interpretación del mensaje. De igual modo Albersheim, 2010; y White et al 2004, en sus publicaciones mencionan que el texto libre puede dar lugar a mensajes ambiguos o incompletos, que pueden originar como respuesta del profesional un consejo inadecuado.

Sarkar & Starren, 2002, menciona que el uso de correo electrónico genera la necesidad de realizar registros cada vez que alguien lee, escribe, reenvía o responde a un mensaje. Lo que reconoce como una desventaja.

El último inconveniente mencionado en el análisis de los artículos revisados es el que refiere White et al, 2004; en su artículo. Habla de como la existencia de una brecha digital, supone un inconveniente para las personas que pueden necesitar o pueden beneficiarse de la mensajería electrónica pero o no cuentan con la tecnología adecuada, o con los conocimientos suficientes para su uso.

La existencia de dificultades o inconvenientes en el uso de e-mail es una cuestión que lleva planteándose años. Es por ese motivo por el que Sarkar & Starren en 2002, realizaron un estudio, en el que se analizaron cuales debería de ser las características imprescindibles que debería de tener la comunicación con e-mail, según los resultados de la entrevista a un grupo de médicos. Se concluyó que debería:

- crear copias de seguridad
- registrarse en la historia automáticamente
- ser almacenados todos los mensajes y transportados de una manera apropiada para impedir una intrusión no deseada.
- Crear e implantar una política de seguridad
- Crear fuentes de autenticación del usuario (login/password; firma digital, etc.)
- Tener cobertura en cruz (si falta la respuesta de un profesional debería de ser desviada a otros profesionales para que el tema pueda ser tratado
- De mantener los mensajes SPAM al mínimo
- De tener una interfaz de fácil acceso

- Poseer un registro de si el receptor recibió y contesto el e-mail
- Estar establecidos por niveles de importancia

A pesar de, como hemos dicho anteriormente el uso de e-mail tiene una serie de inconvenientes o no recomendaciones de uso en una serie de casos determinado. Y que se han determinado cuales serían las mejoras que se tendrían que llevar a cabo, hay autores como Wibe et al, 2012 que afirman que: “Una línea de comunicación paciente- enfermera tiene gran potencial para satisfacer las necesidades de información de los pacientes en la fase temprana de la enfermedad y su trayectoria para aumentar la participación de los pacientes con su propio cuidado”, “está demostrado que la función del servicio como una fuente complementaria de información individualizada, para ayudar a los paciente a obtener exactamente la información que necesitan, en el momento”.

Además de todo esto también cita que “(...) también pueden prevenir retrasos y discontinuidad en la atención debido a los vacíos informativos y conducir ala seguridad de los pacientes”. El problema con el que contamos es que aunque esté corroborada la utilidad esta herramienta, es una práctica “poco frecuente en Europa” Katz, et al, 2003.

Mark, Wald, Drolette, & Golden, en el estudio que realizaron en 2008 concluyen con que creen que ofrecer a los pacientes de comunicación electrónica es apropiado, factible y que debería ser un objetivo. Sin embargo, postulan que las barreras existentes pueden inhibir los esfuerzos.

En cuanto a la figura del usuario al respecto, cabe destacar que según diversos estudios, se ha podido comprobar que los usuarios consideran que Internet tiene calidad en la información disponible, que protege la intimidad y que es de fácil acceso. En general se muestra un interés incidente en los usuarios a utilizar mensajería on-line u otra TIC como método de comunicación sanitaria, en ciertas ocasiones.

En el estudio realizado por Hassol et al, 2004, se pudo observar como un 85% de los pacientes que usaron correo electrónico para comunicarse con el sistema sanitario estaban satisfechos.

Los métodos de comunicación están cambiando. No hace mucho tiempo que el correo electrónico era la única forma de comunicación electrónica. Weave et al, 2012.

- Ventajas que pueden ofrecer otras TIC frente el e-mail

Es interesante hacer un breve análisis sobre las ventajas que pueden ofrecer otras TIC frente al e-mail. Para ello hablaremos sobre:

#### Chat:

- posibilidad de interactuar en tiempo real, siendo consciente de los silencios en la comunicación ( Prado, et al, 2009)

#### Blogs:

- fácil acceso
- aumento intercambio información
- aumento de visibilidad a la comunidad

#### Redes sociales:

- fácil acceso
- aumento visibilidad a la comunidad
- ofrecen información más reducida que los blogs, lo que permite atraer a los usuarios, y mediante enlaces hacer accesos a contenidos más amplios (Gómez, 2012)
- puede ser una fuente de aprendizaje para enfermeras al conectarse gente del todo el mundo
- pueden crear seguidores de páginas de salud y de la información de bienestar al mismo tiempo que se forja una relación continua
- puede ser excelente fuente de educación

#### SMS:

- la mayoría de las personas tienen teléfono móvil
- acceso a la comunicación inmediata
- capacidad bidireccional
- pueden incluir enlaces de audio y video
- útil para recordatorios de citas

Weave et al. (2012) en su artículo analiza la evidencia sobre los efectos de texto y correo electrónico en salud, como conclusiones de su artículo se extrae que:

- el contacto frecuente y personal mejora la eficacia de los mensajes electrónicos
- el correo electrónico de contacto con la enfermera establece una conexión más profunda
- SMS y el correo electrónico es un complemento útil intervenciones con adolescentes
- el cuidado directo con las enfermeras electrónicas puede mejorar el cumplimiento del paciente para los regímenes de autocuidado
- el correo electrónico, mensajes de texto y Facebook ® demuestran tener potencial en la comunicación del cuidado de la salud.

## Discusión

Como hemos podido ver en España, el uso de la Internet está creciendo en los últimos años, y la utilización del correo electrónico es una práctica habitual entre los internautas.

Sabemos que las intervenciones basadas en aplicaciones informáticas o en la web pueden mejorar la educación, aumentar el apoyo en toma de decisiones, ampliar la adherencia al tratamiento, mejorar la cantidad y calidad de autocuidados, favorecer la accesibilidad de las personas al sistema sanitario, y ahorrar recursos de tiempo y dinero.

Es decir, las TIC son un medio útil para el abordaje de la promoción de salud, prevención de enfermedad, asesoramiento durante un proceso patológico y de una manera efectiva.

Los problemas en salud son conocidos por la población, al igual que, la posible falta de sostenibilidad que atraviesa hoy por hoy España. El gasto en salud español suponía un 9,6 % del Producto Interior Bruto (PIB) en 2009, y este número parece ser que está en trayectoria ascendente según un informe elaborado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) en 2012.

Por otro lado conocemos que las enfermedades crónicas son comunes, costosas y están en aumento. En nuestro país en 2009 el 46,5 de los varones y el 55,8 de las mujeres mayores de 16 años tenía alguna enfermedad o problema de salud crónicos o de larga evolución (Encuesta Europea de Salud en España, 2009.INE).

Los pacientes crónicos precisan información sobre su enfermedad, tratamiento y cuidados, así como apoyo en la toma de decisiones y cambios de conducta (Aguayo et al, 2010).

Sutcliffe, Martin, Sturt, Powell & Griffiths en su publicación realizada en 2011 mencionan que según las teorías cognitivas sociales, los comportamientos en salud están influenciados por la autoeficacia, o la creencia de la propia capacidad para realizar las acciones que puedan influir en los resultados, que a su vez, está influenciado por el establecimiento de metas y el apoyo social.

Aunque no es fácil la implementación de las TIC, debería ser una parte del enfoque que tomase la sanidad para ahorrar costos y mejorar la calidad de cuidados brindados por los enfermeros y otros profesionales. Podríamos favorecer el acceso a una información científica, adecuada a las necesidades de cada persona, así como brindar el apoyo necesario para que el usuario sea participe de su proceso de salud/enfermedad. Basándonos en un modelo de comunicación que usa la mayor parte de las personas que usan Internet, el correo electrónico.

Puesto que, como hemos analizado posteriormente, el uso de correo electrónico plantea algunos inconvenientes/desventajas en su uso podríamos plantearnos quizás, el uso de una

metodología combinada que aumente la posibilidad de interacción, disminuyendo los aspectos negativos de hacerlo exclusivamente por correo electrónico.

Aunque debemos de ser conscientes por otro lado, que la existencia de una brecha digital es una realidad. Que posiblemente las personas con más riesgo social, no precisen de la tecnología suficiente para establecer la relación enfermera- paciente de la que hablamos. Como que las personas a mayor edad, usan menos las herramientas de comunicación relacionadas con el uso del ordenador, y tienen un mayor porcentaje de enfermedades crónicas. Y que las personas discapacitadas pueden tener de igual modo una barrera en su acceso.

Deberíamos como enfermeros de hacer uso de una de nuestras teóricas, y utilizar la Teoría de la innovación de Rogers, para adoptar y aprovechar las herramientas de comunicación electrónica y las oportunidades de trabajo que nos aportan las nuevas tecnologías. Porque esto además, nos haría más visibles a una población que no conoce muy bien lo que hace su enfermera.

## Conclusiones

Este análisis de la literatura permite concluir que:

- El uso de las Tecnologías de la Información permiten interactuar con el paciente de forma no presencial.
- Existe evidencia que certifica que su uso mejora los resultados clínicos de los pacientes, los conductuales y psicosociales, aumenta la prestación de autocuidados por parte del usuario, y disminuye costos del sistema sanitario.
- El uso de las nuevas tecnologías es una herramienta útil para el tratamiento de pacientes crónicos, ayuda en el abandono del hábito tabáquico, promoción de la salud en etapas determinadas de la vida, asesoramiento a cuidadores.
- El uso de correo electrónico es una buena herramienta para establecer comunicación e interacción con el paciente.
- La educación al paciente y el correo electrónico u otra comunicación puede dar a los pacientes el apoyo necesario.
- Podrían combinarse diferentes métodos de comunicación web, para mejorar la calidad de asistencia enfermera. (p.ej: correo electrónico + blogs /correo electrónico + mensajes de texto..)

- Las enfermeras podemos no solo compartir información más fiable y relevante, sino que podemos contribuir a la disminución de la ansiedad y del empeoramiento de resultados clínicos.
- Nos hace visible a la población
- Aunque cada vez son más las enfermeras familiarizadas con el uso de las nuevas tecnologías, sería necesario formar y capacitar a los profesionales de enfermería para que puedan insertarse con más facilidad en unos sistemas de salud más modernos, donde poder desarrollar nuevas competencias.

En definitiva, las enfermeras están en una posición perfecta para maximizar los beneficios de las herramientas electrónicas. Como guías del nuevo mundo en el que nos encontramos en el que prima la necesidad de información y conocimiento.

## Referencias

- Aguayo, B. E, Beistegui, I. Echávarri, M., Alda, M. (2010). Efectividad del uso de nuevas tecnologías como herramientas de comunicación entre profesionales y usuarios en una unidad de insuficiencia cardiaca. *Biblioteca Lascasas*, 6 (3).
- Albersheim, S (2010). E-mail communication in paediatrics: Ethical and clinical considerations. *Paediatr Child Health*,15(3), 163–165.
- Azevedo Pacheco Cardoso, B, De Azavedo Pacheco, C.M., Fernandes de Souza, R. (2010) La construcción del sitio en internet para la mejora continua en enfermería: una contribución a la educación permanente. *Enferm Global -Esp-* 19.
- Bejarano, D. F., González, N. Lozano, L. & Pinto, N. (2011) Seguimiento al plan de egreso hospitalario con uso de tecnologías de la información y la comunicación (teléfono fijo-móvil y/o mensajes de texto) a cuidadores familiares de niños con enfermedad crónica en el Instituto de Ortopedia Infantil Roosevelt. *Biblioteca Lascasas*, 13(1), 93-105.
- Catalán, D., Muñoz-Cruzado, M., Fuentes, M.T. (2010). Técnicas de comunicación para la prevención y el control de enfermedades. *Revista Española de Comunicación en salud*, 1(1), 50-65.
- Castrén, J. Niemi, M., Virjo, I. (2005) Use of email for patient communication in student health care: a cross-sectional study. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 5, 2
- Chander, G., Stanton, C., Hutton, H.E., Abrams, D.B., Pearson, J., Knowlton, A., Latkin, C., Holtgrave, D., Moore, R.D., Niaura, R. (2012). Are Smokers with HIV Using Information and Communication Technology? Implications for Behavioral Interventions. *AIDS Behav*, 16(2), 383–388.
- Cobo, J.C. (2009). El concepto de tecnologías de la información. *Zer*, 14 (27), 295-318.
- Gaster, Knight, DeWitt, Sheffield, Assefi, Buchwald (2003). Physicians' Use of and Attitudes Toward Electronic Mail for Patient Communication. *J Gen Intern Med*, 18(5), 385–389.

- Gentles, S.J., Lokker, C., McKibbin, K.A. (2010) Health Information Technology to Facilitate Communication Involving Health Care Providers, Caregivers, and Pediatric Patients: A Scoping Review. *J Med Internet Res*, 12(2), e22
- Gómez, J.L. (2012) Características de los blogs de enfermería: Difusión e interactividad generada tras la creación del blog del Observatorio de Enfermería Basada en la Evidencia. *Revista Parainfo Digital*, 6(16)
- Hassol, A., Walker, J.M., Kidder, D., Rokita, K., Young, D., Pierdon, S., Eitz, D., Kuck, S., Ortiz, E. (2004). Patient Experiences and Attitudes about Access to a Patient Electronic Health Care Record and Linked Web Messaging. *Journal of the American Medical Informatics Association*. 11 (6)
- Instituto Nacional de Estadística. 17 de mayo. Día de Internet: España y las TIC en la Unión Europea, consultado el día 1 de febrero de 2013, de la World Wide Web: [http://www.ine.es/ss/Satellite?L=es\\_ES&c=INECifrasINE\\_C&cid=1259937898780&p=1254735116567&pagename=ProductosYServicios%2FPYSLayout](http://www.ine.es/ss/Satellite?L=es_ES&c=INECifrasINE_C&cid=1259937898780&p=1254735116567&pagename=ProductosYServicios%2FPYSLayout)
- Instituto Nacional de Estadística. Población con alguna enfermedad o problema de salud crónicos o de larga evolución por grupos de edad y sexo, consultado el día 1 de febrero de 2013, de la World Wide Web: <http://www.ine.es/jaxi/tabla.do>
- Katz, S.J., Moyer, C.A. (2004) The Emerging Role of Online Communication Between Patients and Their Providers. *J Gen Intern Med.*, 19(9), 978–983.
- Katz, S.J., Moyer, C.A., Cox, D.T, Stern, D.T.(2003) Effect of a Triage-based E-mail System on Clinic Resource Use and Patient and Physician Satisfaction in Primary Care. A Randomized Controlled Trial. *J Gen Intern Med*, 18(9), 736–744.
- Mark, K. E., Wald, A., Drolette, L., Golden, M.R. (2008) Internet and Email Use Among STD Clinic Patients. *Sex Transm Dis*, 35(11), 960–965.
- Marriner-Tomey, A., Alligood, M.R (2010). Modelos y teorías en enfermería. 269-274, 433-434 y 629-631.
- Murtaugh, C. M., Pezzin, L.E., McDonald, M.V., Feldman, P.H., Peng, T.R. (2005). Just-in-Time Evidence-Based E-mail “Reminders” in Home Health Care: Impact on Nurse Practices. *Health Serv Res*, 40(3), 849–864.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2012). España en comparación, consultado el día 1 de febrero de 2013, de la World Wide Web: <http://www.oecd.org/spain/BriefingNoteESPANA2012inSpanish.pdf>
- Peleg, R., Nazarenko, E. (2012). Providing cell phone numbers and e-mail addresses to patients: The patient’s perspective, a cross sectional study. *Israel Journal of Health Policy Research*, 1, 32.
- Prado, C., Pereira, C., França, L., Januário, M.M., Helen, H. (2009). Metodologia de utilização do chat na enfermagem. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 62(4), 594-598.
- Real Academia de la Lengua. Diccionario de la Lengua Española [versión electrónica]. consultado el día 1 de febrero de 2013, de la World Wide Web: <http://www.rae.es>

- Ralston, J.D., Rutter, C.M., Carrell, D., Hecht, J., Rubanowice, D., Simon, G.E. (2009). Patient Use of Secure Electronic Messaging Within a Shared Medical Record: A Cross-sectional Study. *J Gen Intern Med* 24(3), 349–55.
- Sands, D. (2004). Help for Physicians Contemplating Use of E-mail with Patients. *J Am Med Inform Assoc*, 1, 268–269.
- Sarkar, I.N., Starren, J. (2002). Desiderata for Personal Electronic Communication in Clinical Systems. *J Am Med Inform Assoc*, 9, 209-216
- Sheaves, B., Jones, R.B., Williamson, G.R., Chauhan, R. (2011). Phase 1 pilot study of e-mail support for people with long term conditions using the Internet Bryony Sheaves. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 11, 20
- Sutcliffe, P., Martin, S., Sturt, J., Powell, J., Griffiths, F. Adams, A., Dale, J. (2011). Systematic review of communication technologies to promote access and engagement of young people with diabetes into healthcare. Sutcliffe et al. *BMC Endocrine Disorders*, 11, 1.
- Weaver, B., Lindsay, B., Gitelman, B. (2012). Communication Technology and Social Media: Opportunities and Implications for Healthcare Systems. *J Issues Nurs*. 30, 17(3), 3.
- White, C. B., Moyer, C.A., Stern, D.T., Katz, S.J. (2004). A Content Analysis of E-mail Communication between Patients and Their Providers: Patients Get the Message. *J Am Med Inform Assoc*. 11, 260–267.
- Wibe, T., Helles, R., Varsi, C., Ruland, C., Ekstedt, M. (2012). How Does an Online Patient-Nurse Communication Service Meet the Information Needs of Men with Recently Diagnosed Testicular Cancer? *International Scholarly Research Network*. Volume 2012, 7.
- Zabaleta, E. (2012). Utilización de las tecnologías de la información y la comunicación para la promoción de la alimentación saludable en niños y adolescentes. *Enfermería Clínica*, 22(6), 304-305.