

Enrédate con las redes. Reputación *en línea*. Consulta médica *en línea*

Miguel Florido

Médico especialista en Medicina Familiar y Comunitaria
Médico online, creador del portal web doctorflorido.com

Nos educaron con el eslogan “La Salud es lo más importante” pero relegamos este axioma a los brindis en festejos y reuniones familiares, viviendo al margen de los estilos de vida saludable hasta que el 2020 nos obligó a enfrentarnos a un virus desconocido y su consiguiente pandemia, un hecho histórico sin precedentes que volvió a traer la Salud al foco de nuestras vidas ocupando la prioridad del devenir social a nivel mundial, desplazando los intereses de la economía y la inercia geopolítica.

Pero ahora que sabemos que la Salud es verdaderamente lo más importante tenemos la oportunidad de reconocer que también es lo que más interesa, para eso no hay más que comprobar las tendencias en los motores de búsqueda de internet donde los tópicos relacionados con la salud y las enfermedades protagonizan las listas de los temas más consultados.

Si esto es así ¿cómo es que el objeto de nuestra profesión médica, lo que más importa y más interesa a las personas, no determina el comportamiento social? ¿Por qué los poderes fácticos y más influyentes son capitaneados por la economía, los lobbys industriales, las grandes marcas y los gobiernos? ¿Por qué una de las profesiones más valoradas, la medicina, tiene un poder de influencia tan discreto? Vivimos, comemos y hacemos lo que dicen todos menos los profesionales de la medicina y esto es porque nuestros mensajes llegan débiles a la población que atendemos, bombardeados masivamente por la publicidad y las tendencias informativas que se difunden en la esfera digital. Los bulos y las falsas creencias se imponen ante la evidencia y la experiencia clínica. Debemos aceptarlo de una vez.

Ahora que hemos aceptado esta cruda realidad toca responsabilizarse y responder a las preguntas que todos nos hacemos. Es hora de que los médicos y las médicas entendamos que la medicina debe estar donde están los pacientes, trascendiendo nuestra actividad clínica más allá de la puerta de nuestras consultas y los centros sanitarios. Todos nuestros pacientes están en internet y es ahí donde debemos extender nuestro conocimiento compartiendo lo que sabemos

y asistiendo a sus inquietudes como auténticos asesores en salud.

Las funciones del médico son: educación sanitaria, promoción de la salud, prevención de enfermedades, diagnóstico, tratamiento, paliar los síntomas cuando no podemos tratar y acompañar al paciente durante todo el proceso de salud desde su nacimiento hasta el final de sus días. ¿Y si hiciéramos todo esto de manera constante, continua, en tiempo real, dentro y fuera de las consultas? Internet es la herramienta perfecta para hacerlo posible, las redes sociales un medio que permite alcanzar este fin, elevando la voz de los profesionales y potenciando su capacidad de influencia equiparándola al resto de actores sociales que conducen al ser humano en su existencia.

Contamos con múltiples webs y aplicaciones profesionales para facilitar nuestra labor clínica, pero también somos usuarios habituales de internet y las Redes sociales aunque a la hora de manifestarnos en ellas como profesionales no siempre sabemos cómo desenvolvernos. Actuar profesionalmente en ellas puede resultar más sencillo si adoptamos una identidad profesional diferente a la personal, aunque también es posible simultanear ambas facetas en las mismas cuentas si cumplimos con algunas normas a favor de la buena imagen profesional, lo que podríamos llamar reputación *en línea*.

Reputación *en línea* del profesional sanitario

La reputación *en línea* es el reflejo de un profesional que se dedica a la salud en Internet. Es decir, la información, contenido o comentarios que sobre él hay en los diferentes lugares de Internet, ya sean webs, blogs, redes sociales u otros soportes o entornos.

La reputación *en línea* de un profesional sanitario, por tanto, será el compendio de opiniones en las Redes sociales, valoraciones en directorios de médicos (Doctoralia, Topdoctors, etc.), o comentarios en foros públicos y

privados aportando valoraciones y creando conversaciones a base de opiniones, que quedarán grabadas en Internet y que otros usuarios podrán consultar cuando quieran.

Precisamente uno de los puntos más importantes para entender qué es la reputación *en línea* y cómo surge, es que no está en manos exclusivas del sujeto, es decir, el profesional sanitario, sino que la crean terceros (como pacientes, otros sanitarios, etc.) que, al estar en contacto con él, emiten valoraciones y juicios sobre él y los comparten en internet.

Por tanto, podemos afirmar que la reputación *en línea* la crean terceros, y no la crea exclusivamente el profesional sanitario ni depende en exclusiva de él. Es decir, no tiene su control absoluto. La fabrican otras personas cuando conversan en los nuevos entornos sobre una persona concreta, algo que es posible desde que las nuevas tecnologías han revolucionado el panorama mundial de la comunicación. Un usuario de redes sociales emitiendo un juicio positivo sobre una pediatra en Facebook contribuirá a una reputación *en línea* positiva, mientras que un usuario publicando un tuit con una crítica negativa sobre el trato de un profesional sanitario, contribuirá a una reputación *en línea* negativa.

Es importante matizar en este punto que crear reputación *en línea* no es lo mismo que crear marca, ya que para esto se pueden utilizar medios publicitarios y no depende tanto de terceros, algo que sí le sucede, como hemos apuntado, con la creación de reputación *en línea* en la que los terceros cuentan, y mucho.

¿Qué importancia tiene la reputación en línea?

Llegados a este punto es clave comprender que la reputación *en línea* es uno de los factores que más preocupa a los médicos que se comunican abiertamente en internet, porque nadie está exento de ser reportado profesionalmente en la red, tenga o no presencia *en línea*.

Aunque un médico no tenga *website*, no figure en directorios públicos *en línea* o ni siquiera esté dado de alta en las Redes sociales, cualquiera podrá hacer comentarios de su actividad profesional en la red. Esto explica como la reputación *en línea* se construye por terceros como si de un nuevo “boca a boca” se tratase,

invitando a que de manera casi inevitable nos preocupemos de participar activamente para velar también por la imagen de la medicina y nuestro perfil profesional.

¿Cómo se construye la reputación en línea?

- El primer paso consiste en crear una identidad profesional en la red.
- Actuar de manera limpia, honesta y correcta.
- Compartir contenidos útiles y de calidad.
- Crear diálogo abierto a través de foros, blogs, e interacciones en las Redes sociales profesionales.
- Hacer seguimiento activo de nuestras aportaciones en el entorno *en línea* respondiendo sobre las interacciones que fomentan nuestras publicaciones.

Primeros pasos en el entorno en línea profesional

Una vez creado el perfil *en línea* el profesional deberá definir bien su formación y trayectoria orientando a su público sobre el enfoque personal del área que practica. Que los usuarios conozcan las características que definen al profesional es muy relevante para que puedan crear expectativas reales de su presencia *en línea*.

Rigor y coherencia

Cuando nos comunicamos al mundo en la red nos exponemos a un público incontrolable y es preciso asumir la responsabilidad del alcance de nuestras publicaciones. Vertir información rigurosa, avalada científicamente y actualizada, debe ser uno de los primeros principios a seguir. Mantener una línea coherente será el segundo valor que permita que lo que hacemos digitalmente aporte solidez a nuestra actividad profesional y el impacto que de ella derive en nuestra audiencia.

Empatía

Si la empatía es muy útil para tratar con las personas, en la medicina se hace indispensable, no debemos olvidar que cuando emitimos información médica no todo el mundo la recibirá de la misma manera, habitualmente referenciándola a casos personales o familiares despertando en ellos reacciones emocionales de todo tipo. El profesional debe tener en cuenta esto actuando con tac-

to y delicadeza para poder atender las reacciones de todas las sensibilidades.

Contenido exclusivo

Copiar y pegar puede ser tentador, pero los buscadores valoran mucho el contenido original, por lo que crear publicaciones propias contribuirá a mejorar la imagen del profesional y atraer público interesado que pueda fidelizarse a los servicios que ofrecemos en nuestras ubicaciones *en línea*.

Lenguaje divulgativo

La medicina tiene su propio argot y lenguaje y permite que entre colegas podamos crear un conocimiento compartido más preciso y fluido, pero las personas a las que nos dirigimos cuentan con niveles culturales muy diversos, por lo que comunicar a muchos exige que adaptemos nuestro discurso a un formato divulgativo más didáctico simplificando las ideas que queremos transmitir y usando un lenguaje comprensible por la mayoría de las personas. Cuánto más fácil sea entender nuestro mensaje mejor será el impacto en las personas que nos consultan *en línea*.

¿Cómo se consigue una buena reputación en línea?

La reputación *en línea* no depende sólo de la cantidad de seguidores que tengas en las redes sociales o el tráfico que llega a tu web, depende más bien de la influencia positiva que generes sobre las personas a las que llegues. El reconocimiento y la amplificación de tu propuesta a través de la difusión que generes de tus contenidos crea definitivamente el impacto de tu actividad profesional en la dimensión digital. El estilo de comunicación y la calidad de tu contenido va a marcar el presente y el futuro de tu reputación *en línea*.

Consulta médica en línea

Como adelantaba antes, 2020 ha cambiado la forma de ver el mundo pero también la salud y la medicina. Acostumbrados a entender la asistencia sanitaria desde la presencialidad, la preocupación por los contagios de coronavirus obligó a los confinamientos y otros estados preventivos que han impedido las consultas físicas en la gran mayoría de los casos y durante mucho tiempo. Un gran porcentaje de la actividad clínica se ha transformado en telefónica y digital forzando a los

profesionales a hacer uso de la telemedicina que durante tantos años hemos estado obviando. Este fenómeno pandémico se ha convertido en una oportunidad para replantear nuestro papel como profesionales sanitarios entendiendo que asistir a los pacientes es posible sin el contacto físico en más situaciones de las que previamente imaginábamos. Actualmente contamos con múltiples plataformas para la realización de consultas médicas *en línea* acercando la medicina a quien la necesita sin necesidad de desplazarse y accediendo en tiempo real al asesoramiento profesional. Registro individual, protección de datos, historia clínica digital, prescripción de receta electrónica y pasarelas de pago seguras, son los ingredientes fundamentales que configuran estas herramientas que han traído nuevas perspectivas profesionales a la comunidad médica internacional.

Papel de las sociedades científicas en la red

Las sociedades científicas tienen la misión de congrega a los profesionales entorno al conocimiento compartido, fomentando la ciencia y la formación continuada, pero presentes en la esfera digital adquieren el compromiso de divulgar salud a todas las personas que buscan vivir más años añadiendo calidad de vida a los mismos.

Cómo médico de familia y profesional digitalizado que desarrolla su consulta médica *en línea* desde 2017, creo en una pediatría bien formada, científica, investigadora... pero también en pediatras posicionados en el entorno *en línea* abiertos a la población de padres, madres, niños y familias enteras, que buscan los mejores consejos de los profesionales para el ejercicio de una crianza y estilo de vida saludable que transforme vidas, sociedad y personas.

Ya sabes dónde está ubicada tu consulta física pero ahora es el momento de que te plantees cómo y cuándo vas a desarrollar tu actividad profesional digital. *Website*, consulta *en línea*, comunicación en redes sociales... una opción cuando comenzaste en la medicina, actualmente una obligación que esperan ansiosos tus pacientes. Digitalízate. Enrédate con las redes. Labra una buena reputación *en línea*.

Bibliografía

- Curso de Reputación Online para Sanitarios. Almirall