

**ACCESO Y USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA
COMUNICACIÓN EN EL PERSONAL ASISTENCIAL QUE REALIZA
ACTIVIDADES DE ATENCIÓN PRIMARIA EN SALUD EN EL PUNTO DE
ATENCIÓN PIENDAMÓ DE ESE CENTRO 1**

**RICHARD ARTURO REALPE CAMPO
INGRID KARINA PIAMBA URREA
ADRIANA ISABEL TADEOY
BIBIANA PULIDO FLOREZ**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES
ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN EN SALUD
CENTRO REGIONAL POPAYÁN
2020**

Abstract

Objective: To determine the access and use of information and communication technologies in healthcare personnel who carry out Primary Health Care activities at the Piendamó Care Point of the ESE Center 1.

Methodology: Descriptive, cross-sectional study, carried out during 2020. The population and sample universe were made up of the 45 assistance workers of the ESE Center 1, Piendamó point of attention. The information was collected with a survey on perception of modified information and communication technologies (ICT).

Results: In relation to the ICT domain, between 37 and 57% of the workers surveyed said they had a high level of dominance in the use of computers, mobile phones, landlines and the internet. The average access time among the assistance staff is 6 to 12 hours a day (46.7%, N = 21). The ICTs with the greatest habit of use and preference are the mobile telephone, used especially for communication with users (86.7%), followed by the computer used to request health services or participation in the program by users (64.4%), make any type of query made by users (51.1%).

Conclusions: At the Piendamó Service Point, healthcare personnel have access to ICT habits in the Colombian context, such as the computer, Internet and mobile phone.

Keywords: access, use, information and communication technologies, personal assistance.

Resumen

Objetivo: Determinar el acceso y el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en el personal asistencial que realiza actividades de Atención Primaria en Salud en el Punto de Atención Piendamó de la ESE Centro 1.

Metodología: Estudio descriptivo, transversal, realizado durante el 2020. El universo poblacional y muestra lo constituyeron los 45 trabajadores asistenciales de la ESE Centro 1, punto de atención Piendamó. La recolección de la información se realizó con una encuesta sobre percepción hacia las tecnologías de información y comunicación (TIC) modificada.

Resultados: En relación al dominio de las TIC, entre el 37 a 57% de los trabajadores encuestados declararon que tienen un alto dominio en el uso de computadores, teléfonos móviles, teléfonos fijos y la internet. El tiempo promedio de acceso entre el personal asistencial es de 6 a 12 horas al día (46,7%, N=21). Las TIC con mayor hábito de uso y preferencia son el teléfono móvil, empleado especialmente para la comunicación con los usuarios (86,7%), seguido del computador que se usa para solicitar servicios de salud o participación en programa por los usuarios (64,4%), realizar cualquier tipo de consulta hecha por los usuarios (51,1%).

Conclusiones: En el Punto de Atención de Piendamó el personal asistencial tiene acceso a TIC's habituales en el contexto colombiano, como son el computador, la internet y el teléfono móvil.

Palabras clave: acceso, uso, tecnologías de la información y la comunicación, personal asistencial.

Introducción

El sector de la salud siempre ha confiado en las tecnologías. Según la Organización Mundial de la Salud, las tecnologías forman la columna vertebral de los servicios para prevenir, diagnosticar y tratar enfermedades (1). Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) son solo una categoría de la amplia gama de tecnologías que pueden ser útiles. Dadas las políticas, la organización, los recursos y las instituciones adecuadas, las TIC pueden ser herramientas poderosas en manos de quienes trabajan para mejorar la salud y el bienestar (2). En general, la tecnología de la información y comunicación se considera cada vez más como la herramienta más prometedora para mejorar la calidad, seguridad y eficiencia generales del sistema de prestación de salud (3), en especial en la atención primaria de países en desarrollo como Colombia, donde más del 80% de las personas poseen dispositivos electrónicos y se encuentran inscritos en una red social (4).

La puesta en marcha de estrategias para mejorar la cobertura, el acceso y la calidad de los servicios de salud en el país, demanda que los trabajadores asistenciales asuman una actitud acogedora, donde acepten y empleen las distintas herramientas TIC en sus lugares de trabajo, tal como sucede en otros países.

En Noruega, por ejemplo, el estudio de Gund et al., (5) reveló que alrededor del 70% de los trabajadores de la salud usan estas herramientas a diario, con opiniones positivas sobre las TIC en la atención médica. Similarmente, el estudio de Sukums et al., (6) en Tanzania, demostró que, aunque la mayoría de trabajadores de la salud (71.3%) no tenían capacitación previa en informática y solo el 40.7% había utilizado computadoras, la mayoría (95.3%) tenía actitudes positivas hacia las herramientas TIC mostrándose optimistas sobre la superación de los desafíos asociados con la introducción de tales herramientas en su lugar de trabajo.

En el continente americano, por su parte, el estudio de Veloz et al., (7) en México, puso de manifiesto que el 100% de médicos residentes mexicanos de Ginecología y Obstetricia, tenía una computadora, 86% disponía de internet en su domicilio y utilizaba las TIC un promedio de dos horas diarias, percibiendo estas herramientas como altamente productivas. Asimismo, el estudio de Sclafani et al., (8) en Estados Unidos, donde la mitad de los médicos tenían tabletas e informaron haberla usados en entornos clínicos, principalmente para el acceso a registros médicos electrónicos.

No obstante, a pesar de los beneficios que conlleva la incorporación de las TIC en los entornos sanitarios, se han detectado diversos obstáculos que impiden su acceso y uso. Para ayatollahi et al., (9) estas barreras son principalmente de tipo técnico, financiero y ético-legales, sumadas a los impedimentos individuales y organizativas, donde el personal asistencial no muestra interés por el uso de estas herramientas en su trabajo y los encargados de la gestión hospitalaria no respaldan

su implementación, dificultades que en conjunto imposibilitan que se explote el potencial que estas herramientas poseen.

De esta manera, la adopción y el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) se consideran cada vez más como herramientas de apoyo, rediseño y mejora para la prestación de atención asistencial, especialmente en la atención primaria. Las TIC pueden contribuir a abordar los principales desafíos de la reducción de costos y las mejoras en la equidad y la calidad de la atención (10). De hecho, existe una creciente evidencia científica sobre el potencial de la adopción y el uso de las TIC en la atención primaria, con respecto a una prestación más adecuada del servicio básico de salud y la atención de alta calidad y eficiente.

Por lo anterior, el estudio pretende evidenciar cuál es el papel que cumplen las TIC en la atención primaria del Punto de Atención de Piendamó, reconociendo fortalezas y deficiencias, información que servirá para que los encargados de la gestión hospitalaria tomen las respectivas decisiones para ser un mejor medio para la prestación de servicios de salud específicos, a la vez que ayuden a reorganizar el sistema proporcionando más eficiencia.

Materiales y métodos

Se realizó un estudio cuantitativo, descriptivo, transversal, realizado en el primer semestre de 2020. La población y muestra estuvo conformada por 45 trabajadores que conforman el recurso asistencial de la ESE Centro 1, Punto de Atención Piendamó, quienes cumplieron los siguientes criterios de inclusión y exclusión: Trabajadores sanitarios que laboraran en el Punto de Atención Piendamó y aceptaran voluntariamente participar en el estudio; cuestionarios incompletos y trabajadores que no firmaran el consentimiento informado.

Para determinar el acceso y el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en el personal asistencial que realiza actividades de Atención Primaria en Salud en el Punto de Atención Piendamó se procedió a modificar una encuesta sobre percepción hacia las tecnologías de información y comunicación (TIC) que fue aplicada a médicos por Veloz et al. (7) Y Hernández Sánchez (11), la cual cuenta con las siguientes secciones:

- Datos demográficos;
- Tecnologías de la información y las comunicaciones disponibles en los servicios o programas asistenciales que brinda el Punto de Atención;
- Frecuencia de uso de las diferentes TIC.

Resultados

- Datos sociodemográficos

La mayoría del personal asistencial que hace parte de la Atención Primaria en Salud tenía entre 31 y 40 años (42,2%; N=19). En cuanto al género, predominaron levemente las mujeres (53,3%, N=24).

La mayoría del personal asistencial eran enfermeros discriminados en auxiliares de enfermería (62,2%, N=28) y enfermeros/as jefes (17,8%, N=8).

- Acceso y grado de dominio a las tecnologías de la información y la comunicación por parte del personal asistencial

Las TIC's a las que tiene acceso el personal asistencial en el Punto de Atención de Piendamó, la herramienta más común fue la computadora y la internet (ambas con el 100%), seguido del teléfono móvil (68,9%, N=31) y la extensión telefónica (35,6%, N=16). Entre tanto, en el Punto de Atención ninguno de los trabajadores asistenciales tiene acceso a herramientas como la Tablet, el fax, ni estructuras de información como la mensajería multimedia y las redes sociales.

En relación al dominio de las TIC, entre el 37 a 57% de los trabajadores encuestados declararon que tienen un alto dominio en el uso de computadores, teléfonos móviles, teléfonos fijos y la internet. Se encontró un bajo dominio en herramientas como la radio institucional, el fax, la mensajería multimedia y la realización de videos. El tiempo promedio de acceso entre el personal asistencial es de 6 a 12 horas al día (46,7%, N=21).

- Frecuencia, preferencias y motivos de uso de las tecnologías de la información y la comunicación por parte del personal asistencial

Todos coincidieron en que la conexión que se emplea en el Punto de Atención proviene de internet fijo. Las características de la conectividad en el Punto de Atención eran satisfactorias de acuerdo al personal asistencial (91,1%; N=41), la duración promedio de la conexión se encuentra entre 6 y 18 horas al día (80%, N=36).

Se evidenció que el 66,7% (N=30) de los trabajadores asistenciales se encuentra satisfecho con el servicio de internet con el que cuenta la institución, el 60% (N=27) señala una disponibilidad satisfactoria, el 73,3% (N=33) indica una continuidad buena, es decir, muy pocas veces se cae la conexión cuando se está usando. En cuanto a la velocidad, para el 64,4% (N=29) esta era satisfactoria.

Las TIC con mayor hábito de uso y preferencia son el teléfono móvil, empleado especialmente para la comunicación con los usuarios (86,7%), seguido del computador que se usa para solicitar servicios de salud o participación en programa por los usuarios (64,4%), realizar cualquier tipo de consulta hecha por los usuarios (51,1%). La internet se emplea en el 68,9% para proveer información sobre servicios y programas de salud y en igual porcentaje para solicitar servicios de salud o participación en programa por los usuarios.

- Recomendaciones para fortalecer y/o mejorar el uso de las tecnologías de la información y la comunicación entre el personal asistencial

El Punto de Atención podría fomentar entre el personal asistencial el uso de blogs y sitios para compartir medios como YouTube como método para compartir información sobre las afecciones médicas que más comúnmente se atienden en la institución.

Dado que más del 80% de la población colombiana poseen un teléfono celular (12), es lógico que los mensajes de texto sirvan como un recordatorio útil para los pacientes de citas inaplazables, en especial, para los pacientes con enfermedades crónicas no transmisibles como la diabetes, incluso para actividades prioritarias como la inmunización y la citología en las mujeres en edad fértil.

Las personas necesitan un motivo para seguir e interactuar con el profesional de la salud en línea. El contenido valioso que educa e informa es una gran razón.

Discusión

En el estudio la mayoría del personal asistencial son enfermeros. Vale la pena destacar que las actividades de Atención Primaria en Salud que se realizan con mayor frecuencia son de prevención y promoción en salud, que abarcan una amplia gama de intervenciones sociales y ambientales destinadas a beneficiar y proteger la salud y la calidad de vida individuales mediante la prevención y solución de las causas primordiales de los problemas de salud, y no centrándose únicamente en el tratamiento y la curación (13).

La herramienta más común de uso fue la computadora y la internet, seguido del teléfono móvil. Estos resultados son coherentes con los crecientes niveles de cobertura de Internet y Telefonía Celular con las que cuenta el país, lo cual propicia que, en diferentes contextos, como la salud, se implementen estas herramientas para el mejoramiento de la calidad de este servicio. Y es que, de acuerdo con el Boletín Trimestral de las TICs (14), correspondiente al último trimestre del 2019, el total de accesos fijos a Internet en Colombia alcanzó los 7,0 millones, 337.452 accesos más que los registrados en el mismo trimestre del año inmediatamente anterior, cuando se alcanzó una cifra de 6,7 millones. Así mismo, el informe cuenta que, al término del tercer trimestre de 2019, el total de líneas de telefonía móvil en Colombia alcanzó los 65,1 millones, 1,7 millones de líneas más de las registradas en el mismo trimestre del año inmediatamente anterior, cuando alcanzaron una cifra de 63,4 millones.

Este crecimiento en la cobertura ha traído consigo una positiva influencia incluso al sector salud que ha incorporado paulatinamente tanto Internet como las tecnologías móviles de información y comunicación a la educación y a la prestación de servicios, beneficiando tanto a los profesionales como a los usuarios del sector (15), si se tiene en cuenta que gracias a ellas el personal asistencial puede acceder a la información cuando y donde se necesite, optimizando tanto los procesos de enseñanza como la prestación de servicios de salud donde haya conectividad y acceso a tecnologías informáticas, hoy en día consideradas como básicas.

En relación al dominio de las TIC, los trabajadores encuestados declararon que tienen un alto dominio en el uso de computadores, teléfonos móviles, teléfonos fijos y la internet. De manera congruente, el estudio de Mejía et al., (16) identificó en una población de médicos peruanos, que el dominio a TIC (computadora, teléfono móvil e Internet) también fue alto (90%), aspecto que se explica porque son herramientas con mayor acceso entre la población, en el estudio casi un tercio de la población contaba con un computador en casa o un smartphone con internet, lo que sugiere que el trabajador de la salud tiene un uso constante de estas TIC favoreciendo su dominio con el manejo de estas.

El tiempo promedio de acceso a las TIC's entre el personal asistencial es de 6 a 12 horas al día. Estos valores son superiores a los reportados en otros estudios como el de Vásquez et al., (17) que indicó que el personal médico emplea en promedio una hora diaria las TIC en un hospital peruano, factores como un limitado número de estas herramientas para todo el personal asistencial disponible pueden generar este reducido acceso.

Los trabajadores asistenciales señalaron estar satisfechos con el servicio de internet con el que cuenta la institución, la mayoría indica una disponibilidad adecuada, una continuidad buena, es decir, muy pocas veces se cae la conexión cuando se está usando. En cuanto a la velocidad, para más de la mitad esta es satisfactoria. Se debe destacar que Internet es una fuente de información y un excelente canal de comunicación para los trabajadores de la salud. Las nuevas tecnologías de la información y comunicación propician cambios en la forma en que personal asistencial y pacientes se relacionan y están permitiendo a unos y otros comunicarse y acceder a información sanitaria de una forma diferente (18). En este sentido, las características de disponibilidad, continuidad y velocidad de la internet resultan relevantes, porque proporcionan acceso ininterrumpido a los datos en la institución de salud.

El estudio permitió identificar que en el Punto de Atención de Piendamó los trabajadores asistenciales se orientan al uso habitual de sólo 3 TIC: el computador, el teléfono móvil y la internet, en la realización de diferentes actividades de APS, pero se deja de lado una herramienta que se encuentra en constante crecimiento y expansión: las redes sociales.

La introducción y el desarrollo de la tecnología móvil y la expansión de las redes sociales están cambiando las relaciones sociales y modificando comportamientos y actitudes, especialmente entre las generaciones más jóvenes. Los teléfonos móviles no solo se utilizan como herramientas de trabajo, sino que a menudo continúan utilizándose para fines similares en el hogar, extendiendo así las horas normales de trabajo. En 2016, una encuesta mostró que el 90.4% de los trabajadores asistenciales poseía un teléfono móvil con 1 a 3 aplicaciones relacionadas con el área de la salud (19). Sin embargo, no es frecuente encontrar estudios sobre el uso actual de las redes sociales entre los trabajadores de atención primaria.

Lo anterior permite que se realice una serie de recomendaciones que estimulen el uso de estas herramientas entre los trabajadores asistenciales.

Una de ellas es que el Punto de Atención podría fomentar entre el personal asistencial el uso de blogs y sitios para compartir medios como YouTube como método para compartir información sobre las afecciones médicas que más comúnmente se atienden en la institución. Los wikis ofrecen tipos similares de información, y es beneficioso para los trabajadores de la salud quienes pueden tener en cuenta este método de intercambio de información. Si bien los sitios como Wikipedia pueden ser descartados tradicionalmente debido a preocupaciones sobre la precisión de la información, es una realidad que se trata de un sitio altamente traficado. En 2011, los 200 principales artículos médicos en Wikipedia recibieron más de 100,000 visitas mensuales a la página, y es razonable suponer que este número ha aumentado en los últimos años (20)

En segundo lugar, los mensajes de texto pueden servir como un recordatorio útil para los pacientes de citas inaplazables, en especial, para los pacientes con enfermedades crónicas no transmisibles. Al respecto, múltiples estudios prospectivos han demostrado mejores tasas de asistencia de los pacientes con recordatorios de mensajes de texto durante períodos de tiempo prolongados, como en pacientes con EPOC (21). Como se verificó que en el Punto de Atención el uso de la mensajería multimedia no es extensiva ni frecuente, es un plan razonable y asequible para el personal de atención primaria utilizar este método como recordatorio para los pacientes prioritarios.

Finalmente, las personas necesitan un motivo para seguir e interactuar con el profesional de la salud en línea. El contenido valioso que educa e informa es una gran razón. Por ejemplo, la Clínica Mayo crea videos sociales regulares. Los "Minutos de Mayo Clinic" cubren temas populares de salud y bienestar. Ejemplos recientes incluyen seguridad en el esquí, alergias y hacer panqueques más saludables. Los videos acumulan regularmente más de 10,000 vistas. Recientemente, ha publicado un video del auge de los cigarrillos electrónicos, el cual ha sido visto más de 20,000 veces (22).

Conclusiones

En el Punto de Atención de Piendamó el personal asistencial tiene acceso a TIC's habituales en el contexto colombiano, como son el computador, la internet y el teléfono móvil.

El grado de dominio de las TIC's redundan en aquellas que tienen mayor acceso y disponibilidad en el Punto de Atención como son el computador, la internet y el teléfono móvil. El tiempo promedio de acceso entre el personal asistencial es de 6 a 12 horas al día, es decir el turno de trabajo.

Los trabajadores asistenciales se encuentran satisfechos con el servicio de internet con el que cuenta la institución, en términos de disponibilidad, continuidad y velocidad.

Las TIC con mayor hábito de uso y preferencia son el teléfono móvil, empleado especialmente para la comunicación con los usuarios, seguido del computador que se usa para solicitar servicios de salud o participación en programa por los usuarios y realizar cualquier tipo de consulta hecha por los usuarios. Por su parte, la internet se emplea para proveer información sobre servicios y programas de salud y para solicitar servicios de salud o participación en programa por los usuarios.

Los trabajadores de la salud pueden usar las redes sociales para mejorar potencialmente los resultados de atención primaria en salud, desarrollando una red profesional, aumentando la conciencia personal sobre noticias y descubrimientos, motivando a los pacientes y proporcionar información de salud a la comunidad.

Recomendaciones

Desde la perspectiva de la atención sanitaria, el uso de teléfonos móviles, computadores, Tablet y la internet por parte del personal asistencial podría mejorar la comunicación en salud, aumentar la práctica de la medicina basada en la evidencia, permitir el acceso a herramientas de información en el punto de atención y mejorar la educación y la investigación. En este sentido, es recomendable que las instituciones de salud evalúen la necesidad de mejorar el conocimiento general y específico sobre las TIC's disponibles y, por lo tanto, mejorar y facilitar su uso entre los trabajadores de la salud como una forma de contribuir con una atención en salud satisfactoria y oportuna.

Bibliografía

- (1) Organización Mundial de la Salud-OMS. Dispositivos médicos: la gestión de la Discordancia. 2012. Ginevra: WHO. ISBN 978 92 4 356404 3. En: <https://apps.who.int/medicinedocs/documents/s23211es/s23211es.pdf>
- (2) Fernández Cacho, LM; Gordo Vega, MA y Laso Cavadas, S. Enfermería y Salud 2.0: recursos TICs en el ámbito sanitario. Index Enferm [online]. 2016, vol.25, n.1-2 [citado 2019-11-29], pp.51-55. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962016000100012&lng=es&nrm=iso>. ISSN 1699-5988
- (3) García Garcés, H; Navarro Aguirre, L; López Pérez, M y Rodríguez Orizondo, MF. Tecnologías de la Información y la Comunicación en salud y educación médica. Rev EDUMECENTRO [online]. 2014, vol.6, n.1, pp.253-265. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742014000100018&lng=es&nrm=iso>. ISSN 2077-2874.
- (4) Departamento Nacional de Estadísticas-DANE. Indicadores básicos de tenencia y uso de Tecnologías de la Información y Comunicación – TIC en hogares y personas de 5 y más años de edad 2018. Bogotá D.C. 29 de agosto de 2019

- (5) Gund A, Lindecrantz K, Schaufelberger M, Patel H, Sjöqvist BA. Attitudes among healthcare professionals towards ICT and home follow-up in chronic heart failure care. *BMC Med Inform Decis Mak.* 2012; 12:138. Published 2012 Nov 28. doi:10.1186/1472-6947-12-138
- (6) Sukums F, Mensah N, Mpembeni R, Kaltschmidt J, Haefeli WE, Blank A. Health workers' knowledge of and attitudes towards computer applications in rural African health facilities. *Glob Health Action.* 2014; 7:24534. Published 2014 Oct 27. doi:10.3402/gha.v7.24534.
- (7) Veloz-Martínez, MG et al. Uso de tecnologías en información y comunicación por médicos residentes de ginecología y obstetricia. *Investigación educ. médica [online].* 2012, vol.1, n.4 [citado 2019-11-18], pp.183-189.
- (8) Sclafani J, Tirrell TF, Franko OI. Mobile tablet use among academic physicians and trainees. *J Med Syst.* 2013;37(1):9903. doi:10.1007/s10916-012-9903-6
- (9) Ayatollahi H, Mirani N, Haghani H. Electronic health records: what are the most important barriers? *Perspect Health Inf Manag.* 2014;11(Fall):1c. Published 2014 Oct 1.
- (10) Westbrook J, Braithwaite J. Will information and communication technology disrupt the health system and deliver on its promise? *Med J Aust.* 2010;193(7):399
- (11) Hernández Sánchez J. Uso e integración de las TIC en dos servicios de salud de Bienestar Universitario. *Hacia promoc. salud.* 2014; 19(1):99-113
- (12) Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Boletín trimestral de las TIC enero de 2020. En: https://colombiatic.mintic.gov.co/679/articles-125648_archivo_pdf.pdf
- (13) Organización Mundial de la Salud-OMS. ¿Qué es la promoción de la salud? Nota descriptiva. Agosto de 2016
- (14) Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Boletín trimestral de las TIC noviembre de 2019. En: https://colombiatic.mintic.gov.co/679/articles-125648_archivo_pdf.pdf
- (15) Edejer TT. Disseminating health information in developing countries: the role of the internet. *BMJ.* 2000;321(7264): 797-800.
- (16) Mejía CR, Caceres OJ, Vera CA, Nizama-Vía A, Curioso WH, Mayta-Tristán P, et al. Uso de fuentes de información en médicos recién graduados de Lima. *Rev Peru Med Exp Salud Publica.* 2014;31(4):716-20.
- (17) Vásquez-Silva, L; Ticse, R; Alfaro-Carballido, L y Guerra-Castanon, F. Acceso, uso y preferencias de las tecnologías de información y comunicación por médicos de un hospital general del Perú. *Rev. perú. med. exp. salud publica [online].* 2015, vol.32, n.2 [citado 2020-02-27], pp.289-293.
- (18) Mira JJ, Llinás G, Lorenzo S, Remón CA. Uso de internet por médicos de primaria y hospitales y percepción de cómo influye en su relación con los pacientes. *Atención primaria: Publicación oficial de la Sociedad Española de Familia y Comunitaria*, ISSN 0212-6567, Vol. 41, Nº. 6, 2009, págs. 308-314
- (19) Liu Y, Ren W, Qiu Y, Liu J, Yin P, Ren J. The use of mobile phone and medical apps among general practitioners in Hangzhou City, Eastern China. *JMIR Mhealth Uhealth* 2016 May 24;4(2): e64
- (20) Heilman J, Kemmann E, Bonert M, et al. Wikipedia: a key tool for global public health promotion. *J Med Internet Res.* 2011;13(1): e14

(21) Schwebel FJ, Larimer ME. Using text message reminders in health care services: A narrative literature review. *Internet interventions*. 2018; 13:82–104

(22) Mayo Clinic Minutes. 2020. En: https://www.youtube.com/playlist?list=PLSWR1yIG_6JYh_pNA_be_L3-67GiHzkXR