

## Redes sociales digitales y salud: experiencia cubana

Alonso Galbán, Patricia<sup>1</sup>  
Hernández Vidal, Oneidys<sup>2</sup>  
Alfonso Sánchez, Ileana R<sup>3</sup>  
Ramírez Vázquez, Heidy<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas/Departamento de Servicios Especiales de Información, La Habana, Cuba, patricia.alonso@infomed.sld.cu

<sup>2</sup> Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas/Departamento de Servicios Especiales de Información, La Habana, Cuba, onehdez@infomed.sld.cu

<sup>3</sup> Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas/Dirección, La Habana, Cuba/Departamento, Ciudad, País, ileana@infomed.sld.cu

<sup>4</sup> Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas/Departamento de Servicios Especiales de Información, La Habana, Cuba, hramirez@infomed.sld.cu

### RESUMEN

**INTRODUCCIÓN:** Las redes sociales digitales son un tema con presencia creciente en la agenda investigativa sobre gestión de información y comunicación. Se han señalado numerosos beneficios de su empleo en la salud pública.

**OBJETIVO:** Caracterizar el uso de las redes sociales digitales en Cuba, para la comunicación y la gestión de información en salud. Describir específicamente la estrategia desarrollada por Infomed en Facebook y Twitter y examinar sus principales resultados.

**MATERIALES Y MÉTODOS:** Se realizaron búsquedas en las redes sociales digitales de mayor impacto a nivel nacional e internacional para identificar los diferentes actores de la salud pública cubana. Se describieron los aspectos contemplados en la estrategia de inserción de los contenidos web de Infomed en redes sociales. Para el análisis de los principales resultados de la implementación de la estrategia, se emplearon herramientas de analítica web.

**RESULTADOS:** Se identifican 60 blogs, 305 listas de discusión y 69 grupos en la red Infomed, que funcionan como modelos de comunicación en salud abiertos, colaborativos y participativos. Además, 68 instituciones/organizaciones de salud cubanas mantienen perfiles en Facebook y/o Twitter. Con tendencia ascendente, destaca Infomed con 5562 y 1641 seguidores, respectivamente. La analítica muestra elevado alcance e interacción y audiencia comprometida.

**CONCLUSIONES:** El empleo de las redes sociales digitales para la comunicación y la gestión de información en salud, en Cuba, es aún incipiente. La definición de estrategias institucionales y la alfabetización informacional de los gestores y usuarios constituyen el mayor reto.

**Palabras clave:** redes sociales, salud, comunicación, eSalud, información, sociedad.

## I. INTRODUCCIÓN

Las redes sociales han sido definidas como plataformas con una doble perspectiva mediática y auto-comunicativa que conforman estructuras tecno-sociales y generan un amplio sistema de relaciones. (1) Las redes sociales digitales (RSD) se han convertido en un tema con presencia creciente en la agenda investigativa sobre la gestión de la información y el conocimiento, y la comunicación especializada. Diversos estudios han analizado dimensiones como sus usos por determinados colectivos, (2) la adopción de estas y sus características por parte de los cibermedios, (3) su mediación en los procesos de configuración colectivos e identitarios, (4) y su empleo en el contexto académico (5) y docente. (6)

Según estudios recientes, de los más de 7 395 millones de habitantes del planeta, 3 419 millones tienen acceso a internet y 2 307 millones usan regularmente las redes sociales, donde pasan como promedio 1 hr: 36 min al día. (7)

Como parte de los análisis de este nuevo entorno digital, algunos estudios han examinado su impacto en la gestión de la información en salud. En tal sentido, se han descrito aspectos vinculados al aprovechamiento del potencial de las TIC, señalando la necesidad de adaptación de la comunicación entre profesionales sanitarios y pacientes al nuevo escenario de la denominada e-Salud, en un proceso que conduzca a la ampliación de las posibilidades de interacción social y el consiguiente empoderamiento para la salud de los ciudadanos. (8)

Algunas investigaciones que han indagado en torno a las particularidades de los procesos de gestión de la información acerca de ciertas enfermedades en determinados colectivos han mostrado una tendencia a preferir Internet y las RSD como canales de comunicación en torno al tema, en la medida en que permiten interactividad y diálogo. (9) En el caso cubano, estudios previos sobre el tema han identificado como tendencias el predominio del género informativo; el limitado uso de la interactividad y los recursos hipertextuales y multimedia y la carencia de un nivel de especialización en el tratamiento de la información de salud. (10) Por otro lado, análisis sobre sitios web especializados, como los que integran la red de portales de Infomed, han descrito el proceso de tránsito hacia la web 2.0, con la incorporación de herramientas para colaborar y compartir como blogs y wikis, aunque reconociendo la necesidad de debatir y avanzar al respecto, e incorporar nuevas herramientas. (11)

En el caso de la salud pública, las RSD favorecen la publicación de información, el aprendizaje autónomo, el trabajo en equipo, la comunicación, la retroalimentación, el acceso a otras redes afines y el contacto con diferentes expertos. Además, permiten detectar patrones y comportamientos asociados a la búsqueda y suministro de información sobre salud. Saltan a la vista las potencialidades de estas aplicaciones para la vigilancia, la planificación de servicios, el desarrollo de programas de intervención y de promoción para la salud. En un contexto caracterizado por la particular importancia del tema sanitario en las políticas públicas gubernamentales y, al mismo tiempo, unas de las más bajas tasas de penetración de Internet en la región - 25,7 usuarios por cada 100 habitantes en 2013- el uso de las RSD para la gestión de la información en salud, resulta un tema de particular relevancia.

El presente trabajo caracteriza el uso de las redes sociales digitales en Cuba, para la comunicación y la gestión de información en el sector de la salud. Se describe específicamente la estrategia desarrollada por Infomed- red de salud de Cuba- en Facebook y Twitter y se examinan sus principales resultados hasta la fecha.

## II. MÉTODO

Para identificar los diferentes actores de la salud pública cubana se realizaron búsquedas en las redes sociales digitales de mayor impacto a nivel nacional (listas, blogs y grupos de colaboración de la red Infomed) e internacional (Facebook y Twitter). Adicionalmente, se solicitó a los directivos de los 16 Centros Provinciales de Información de Ciencias Médicas, que integran el Sistema Nacional de Información en Ciencias de la Salud, el reporte sobre la existencia de espacios institucionales/organizacionales en las RSD.

Para el desarrollo de la estrategia de inserción de los contenidos web de Infomed en las RSD horizontales de mayor impacto a nivel internacional se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos: 1. Análisis previo: Objetivos de la red Infomed como parte del Sistema Nacional de Información en Ciencias de la Salud. ¿Qué es y qué hace Infomed? Fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades para la implementación de la estrategia, 2. Metas y objetivos estratégicos, 3. Audiencia y el público meta, 4. Objetivos específicos y acciones para cada canal, 5. Configuraciones de privacidad, pautas para el diseño de la identidad visual y los elementos formales, 6. Pautas de gestión y programación de contenidos, 7. Marco de interacción con la audiencia/comunidad, 8. Recursos materiales, el capital humano y simbólico, los medios tecnológicos y de comunicación, 9. Método de evaluación y control, que permita el análisis de los resultados tanto en el proceso de implementación, como en la etapa posterior a este.

Finalmente, para el análisis de los principales resultados de la implementación de la estrategia hasta la fecha, se emplearon herramientas de la analítica de RSD y la web, disponibles de forma gratuita en Internet, tales como LikeAlyzer <http://likealyzer.com/es>, Tweepmap <https://tweepmap.com/es/Map/#>, Twitonomy <https://www.twitonomy.com> y Alexa <http://www.alexa.com>, así como las propias estadísticas disponibles en la administración de los perfiles de Facebook y Twitter. Para su mejor comprensión, la información se presenta mediante tablas y figuras de apoyo.

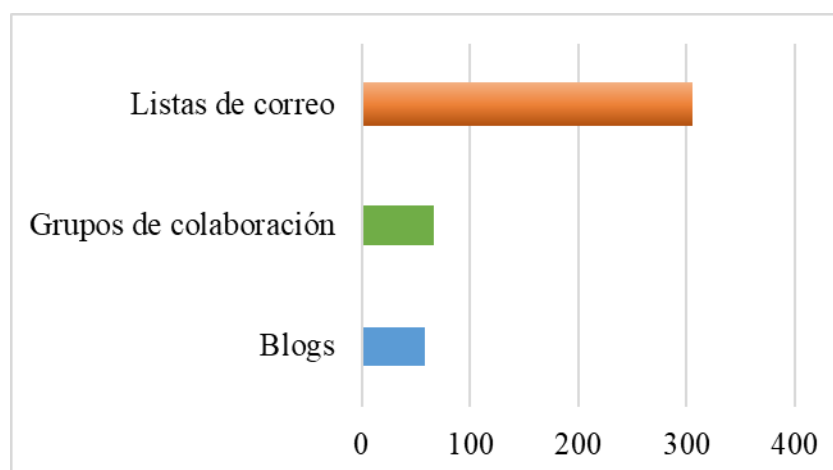
## III. RESULTADOS

Las redes sociales en el sector de la salud cubana están en pleno auge. En el contexto de Infomed se destaca el desarrollo de las listas de correo, los blogs, infoenlaces (favoritos compartidos) y los grupos de colaboración. Estos últimos constituyen el más joven servicio de participación social de la red, con el fin de fomentar y apoyar la interacción y la colaboración entre sus miembros.

La blogosfera de salud está integrada por 60 blogs administrados, esencialmente, por profesionales del Sistema Nacional de Salud y del Sistema Nacional de Información en Ciencias de la Salud, organizados en la instancia de Blogs de Salud. (12) Un total de 305 listas de discusión de diversas temáticas (13) y 69 grupos de colaboración (14) que tratan esencialmente, temas especializados de salud, se suman además a los espacios colaborativos para la gestión y la construcción colectiva del conocimiento en salud, (15) en este contexto. (Figura 1)

Adicionalmente, un grupo de 79 instituciones y organizaciones de la salud cubana tienen perfiles en las redes sociales horizontales de internet de mayor alcance a nivel internacional: Facebook y Twitter. De ellas, 48 mantienen una actualización sistemática de estos perfiles. Destacan instituciones docentes y asistenciales del alto prestigio a nivel nacional e internacional, Direcciones Provinciales de Salud (DPS), Revistas Médicas Cubanas, Centros Provinciales de Información de Ciencias Médicas (CPICM) y aquellos que se corresponden la inserción de contenidos web de la red Infomed.

Figura 1. Principales usos de herramientas de las redes sociales en la red Infomed. Noviembre, 2017.



La estrategia de inserción de estos contenidos en las redes sociales horizontales de mayor impacto a nivel internacional, comenzó con la planificación y creación de canales de difusión de contenidos en las redes sociales horizontales de mayor uso a nivel internacional: Facebook y Twitter. La información que se difunde en la red Infomed va dirigida fundamentalmente a integrantes del sector de la salud por lo que se definió que debe satisfacer las expectativas del segmento esencial al cual está destinado: personal cubano de la salud. Se adicionan como usuarios potenciales: personal de la salud de otros países y personas interesadas en información sobre salud cubana.

En este sentido, y hasta la fecha, el Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas cuenta con siete páginas en Facebook y siete cuentas en Twitter. El principal canal de difusión es el que representa a la Red Infomed en su totalidad (Infomed Cuba)-tanto en Facebook como en Twitter- y que, actuando como un espacio “sombrilla”, en relación con los demás, pero con una independencia bien definida de los contenidos que promueve, utiliza como principales fuentes las siguientes: Portal web de Infomed, Servicios especiales de información del portal web de Infomed (Servicio de noticias AIDía, servicio de Efemérides de Salud en Cuba), Principales sitios web que representan los servicios y fuentes de información de la red Infomed, sitios web de la prensa cubana, otros sitios web relacionados con el desarrollo de la salud, canales de difusión de contenidos de las Brigadas Médicas Cubanas que trabajan en diferentes lugares del mundo, otros canales de difusión de contenidos en redes sociales de impacto internacional directamente relacionados con la salud y temas afines.

Desde el 3 de abril de 2014, día en que se publicó el primer post en la página profesional de InfomedCuba en Facebook se han publicado 5779 posts, para una media de 10 posts diarios, a partir de las fuentes mencionadas. La página cuenta con 5562 seguidores, con una tendencia al aumento. La mayor parte de ellos proviene de visitas a la propia página, así como de sugerencias de otras páginas en Facebook. Se destaca el predominio del sexo femenino (58%), así como el del grupo etario integrado por las personas que tienen entre 25 y 34 años. (43%). La página cuenta con seguidores de 47 países, entre los que predominan los de Cuba (27,6%), EEUU (8,6%), México (8,2%), Brasil (7,1%), Bolivia (4,7), Venezuela (4,3) y España (3,9%). Las estadísticas referentes a la interacción con la página se comportan de forma similar. El alcance de las publicaciones se ha ido incrementando con el paso del tiempo. En el último mes incluido en el

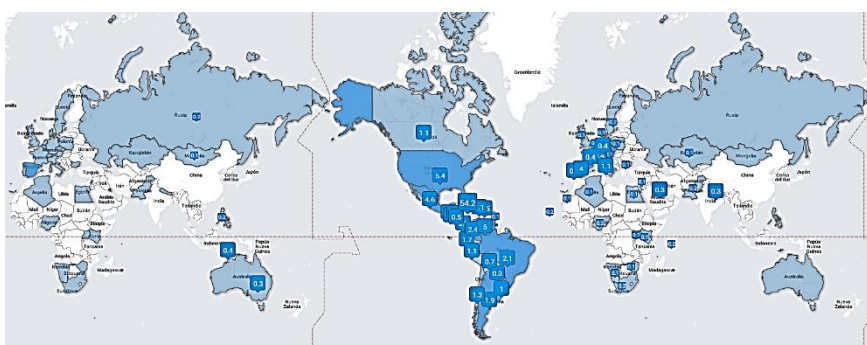
presente estudio (noviembre/2017) el alcance promedio diario fue de 20841 personas. Todo el alcance de la página es orgánico. De acuerdo con LikeAlyzer, la página de Infomed en esta red social obtuvo un ranking de 75/100, superior al valor medio para cualquier tipo de página (53/100), para páginas de la misma tipología -salud/medicina/productos farmacéuticos- (51/100) e incluso con respecto a aquellas de marcas parecidas. (70/100). (Figura 2) Su audiencia está muy comprometida con la marca, a partir de su actividad diaria, constante y diversa.

Figura 2. Resultados del análisis comparativo de LikeAlyzer sobre la página de Infomed en Facebook



Twitter: Desde el 21 de abril de 2014, fecha en que se publicó el primer tweet en la cuenta de Infomed en Twitter hasta la fecha (noviembre 2017), los principales resultados son: Seguidores: 1641, Me gusta: 1203, Re-tweets: 3578, Cantidad de Tweets: 11.3k, Inclusión en 55 listas. De acuerdo con Twitonomy, 48 de cada 100 mensajes publicados son redistribuidos, lo que indica un nivel de repercusión alto. El análisis realizado con Tweepssmap muestra que la mayor parte de la audiencia se concentra en Cuba y demás países de Las Américas, Estados Unidos, Reino Unido y España. (Figura 3)

Figura 3. Distribución de seguidores de @InfomedCuba en Twitter



Toda esta labor en las redes sociales incide en que el sitio, [www.sld.cu](http://www.sld.cu), sea muy popular en la Web, de acuerdo con los resultados de la herramienta de analítica Alexa. (16) Los usuarios de Infomed pasan diariamente cerca de 3 min navegando y revisan como promedio tres páginas. La traducción de estos números

es sencilla, mucha gente interesada, consumiendo periódicamente lo que publica infomed, en su web y en los medios sociales. Desde enero del año 2015 hasta la fecha, el promedio semanal de visitas al portal de Infomed y a los sitios más importantes de la red, provenientes de las RSD, se ha incrementado en un 12%. (17)

El mensaje es claro y preciso: las RSD constituyen una herramienta de gran valor en las estrategias de gestión de la información y de comunicación en áreas tan especializadas como la salud y la ciencia. Constituyen canales oportunos de difusión de contenidos, que, como ha ocurrido en el caso de Infomed, permiten promover y posicionar los recursos digitales de forma intencionada, generar contenido original y único y tráfico hacia los sitios web, amplificar el alcance e impacto de los contenidos originales, facilitar y monitorizar la interacción y retroalimentación de los usuarios, diversificar los canales de comunicación con otras redes de salud, así como entre los propios usuarios meta y potenciales, construir escenarios para la docencia, el intercambio científico, la alfabetización informacional y, en definitiva, la construcción colectiva y transdisciplinar del conocimiento, uno de los retos de la sociedad de la información.

Pero hay que hacerlo de manera estratégica: publicando todos los días, utilizando etiquetas, compartiendo en grupos, utilizando imágenes e infografías, segmentando los mensajes, incidiendo sobre determinados usuarios, brindándole a la audiencia la información que le interesa, entre otras acciones.

Para ello es fundamental entender la importancia de las interacciones que se generan en los medios sociales. El reto está lanzado: La ciencia tiene un gran público potencial y la divulgación científica es la clave para fidelizarlo. Los espacios virtuales nos están dando una herramienta para facilitar ese acercamiento. La divulgación científica debe ocuparse de poner la cultura científica al alcance de los ciudadanos y contamos con un escenario donde confluyen tanto los que crean la ciencia como los que la consumen. La tecnología nos está dando la posibilidad de crear una ciencia más social, asequible y entendible para el usuario promedio. El desarrollo de las redes sociales digitales en el sector de la salud en Cuba se irá potenciando en la medida en que los usuarios hagan un uso eficiente de estas herramientas para la gestión la información y para la comunicación. La definición de políticas y de estrategias institucionales con este propósito junto a la alfabetización informacional de los gestores, actores y usuarios es hoy el reto más importante.

#### IV. CONCLUSIONES

Las redes sociales digitales se consideran hoy como el principal estandarte del nuevo entorno digital comunicativo. Son una herramienta de gran valor para la gestión de la información y para la comunicación en salud y favorecen su construcción colectiva y transdisciplinar, uno de los retos de la sociedad de la información.

Los resultados de la implementación de la estrategia de inserción de los contenidos web de Infomed en las redes horizontales de mayor impacto a nivel internacional son una muestra de la anterior afirmación.

El empleo de las redes sociales digitales en el sector de la salud en Cuba, es aún incipiente. La definición de políticas y el desarrollo de estrategias institucionales con este propósito junto a la alfabetización informacional de los gestores, actores y usuarios constituyen hoy el reto más importante para su integración a los procesos de gestión de la información y de comunicación en salud.

#### REFERENCIAS

1. Boyd DM., Ellison NB. Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship. Journal of

- Computer-Mediated Communication. 2007 Oct [citado 17 Nov 2017]; 13(1), 210–230. Disponible en: <http://doi.org/10.1111/j.1083-6101.2007.00393.x>
2. Benito S, Fernández, ME. Los alumnos de la UPV/EHU frente a Tuenti y Facebook: Usos y percepciones. *Revista Latina de Comunicación Social*. 2011 [citado 11 Nov 2017]; 66, 79–100. Disponible en: <http://doi.org/10.4185/RLCS-66-2011-925-79-100>
  3. Rodríguez R, Codina L, Pedraza R. Cibermedios y web 2.0: modelo de análisis y resultados de aplicación. *El Profesional de La Información*. 2010 [citado 11 Nov 2017]; 19(1), 35–44. Disponible en: <http://doi.org/10.3145/epi.2010.ene.05>
  4. Trejo R. Somos constelaciones. Medios tradicionales y redes sociales en la construcción de la identidad. *Rev Latinoam Cien Comunic*. 2012 [citado 08 Nov 2017]; 9(17). pp. 26-38. Disponible en: <http://www.alaic.net/revistaalaic/index.php/alaic/article/view/439/243>
  5. Gómez M, Roses S, Farias P. The Academic Use of Social Networks among University Students. *Comunicar*. 2011 [citado 06 Nov 2017]; 38, 131 – 138. Disponible en: <http://doi.org/10.3916/C38-2012-03-04>
  6. De Haro JJ. Las redes sociales aplicadas a la práctica docente. *DIM: Didáctica, Innovación y Multimedia*. 2009 Mar [citado 08 Nov 2017]; 0(13). Disponible en: <http://www.raco.cat/index.php/DIM/article/view/138928>
  7. Kemp, S. Digital in 2016. 2016 Jan 27 [citado 04 Nov 2017]. We are social [Internet]. London: We Are Social Ltd. [aprox. 14 pantallas]. Disponible en: <https://wearesocial.com/uk/special-reports/digital-in-2016>
  8. Torres RM, Santa A. Necesidad de adaptar los procesos de comunicación en salud a la Sociedad Red. Nuevas formas relacionales entre profesional sanitario y paciente. *Historia y Comunicación Social*. 2014 [citado 08 Nov 2017]; 18(0), 651–661. Disponible en: [http://doi.org/10.5209/rev\\_HICS.2013.v18.44277](http://doi.org/10.5209/rev_HICS.2013.v18.44277)
  9. De Oca AM. Estudiantes universitarios frente a las infecciones de transmisión sexual. Un estudio de audiencia desde la comunicación para la salud. *Correspondencias & Análisis*. 2013 [citado 07 Nov 2017]; 3(3), 367-381. Disponible en: [http://www.correspondenciasy analisis.com/es/pdf/ms/3\\_estudiantes\\_universitarios.pdf](http://www.correspondenciasy analisis.com/es/pdf/ms/3_estudiantes_universitarios.pdf)
  10. Pérez A. Acercamiento a la divulgación de salud en webs periodísticas nacionales cubanas. *ACIMED*. 2012 Mar [citado 2017 Dic 12]; 23( 1 ): 2-18. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352012000100002&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352012000100002&lng=es).
  11. Cañedo R, Urra P, Martín O, Kourí G, Nodarse M, Celorrio I, et al. Infomed, sus recursos y el Web 2.0. *ACIMED*. 2011 [citado 08 Nov 2017]; 22(1), 32–46. Disponible en: <http://www.acimed.sld.cu/index.php/acimed/article/view/165>
  12. Infomed. Red de Salud de Cuba [Internet]. Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas; c1999-2017 [actualizado 12 Dic 2017; citado 12 Dic 2017]. Blogs de Salud. ; [aprox. 1 pantalla]. Disponible en: <http://blogs.sld.cu/?more=true&page=1&ipp=Todos>
  13. Infomed. Red de Salud de Cuba [Internet]. Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas; c1999-2017 [actualizado 12 Dic 2017; citado 12 Dic 2017]. Listas de distribución de listas.red.sld.cu.; [aprox. 12 pantallas]. Disponible en: <http://listas.red.sld.cu/mailman/listinfo>
  14. Infomed. Red de Salud de Cuba [Internet]. Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas; c1999-2017 [actualizado 12 Dic 2017; citado 12 Dic 2017]. Grupos de Colaboración | Grupos del Portal de Infomed.; [aprox. 7 pantallas]. Disponible en: <http://www.grupos.sld.cu/>

15. Infomed. Red de Salud de Cuba [Internet]. Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas; c1999-2017 [actualizado 12 Dic 2017; citado 12 Dic 2017] Servicios | Infomed, Portal de la Red de Salud de Cuba.; [aprox. 2 pantallas]. Disponible en: <http://www.sld.cu/servicios-de-infomed>
16. Alexa.com [Internet]. San Francisco: Alexa Internet, Inc.; c1996-2017 [actualizado 12 Dic 2017; citado 12 Dic 2017] Disponible en: <http://www.alexa.com/>
17. Infomed. Red de Salud de Cuba [Internet]. Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas; c1999-2017 [actualizado 12 Dic 2017; citado 12 Dic 2017] Estadísticas Web.; [aprox. 3 pantallas]. Disponible en: <http://estadisticasweb.sld.cu/>