



Instituto de Evaluación
Tecnológica en Salud®

Evidencia que promueve Confianza

Propuesta estrategia resocialización y comunicación de la herramienta “Medicamentos a un Clic”

Diciembre de 2020

El Instituto de Evaluación Tecnológica en Salud - IETS, es una corporación sin ánimo de lucro, de participación mixta y de carácter privado, con patrimonio propio, creado según lo estipulado en la Ley 1438 de 2011. Su misión es contribuir al desarrollo de mejores políticas públicas y prácticas asistenciales en salud, mediante la producción de información basada en evidencia, a través de la evaluación de tecnologías en salud y guías de práctica clínica, con rigor técnico, independencia y participación. Sus miembros son el Ministerio de Salud y Protección Social, Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos - INVIMA, el Instituto Nacional de Salud - INS, la Asociación Colombiana de Facultades de Medicina - ASCOFAME y la Asociación Colombiana de Sociedades Científicas - ACSC.

Autores

Segura Sandino, Diana Marcela, Química Farmacéutica, Especialista en Economía y gestión de la salud, Estudiante Maestría en farmacología. Instituto de Evaluación Tecnológica en Salud – IETS.

Reina Leal, Liliana Marcela, Enfermero, MSc en Información científica, PHD en Enfermería. Instituto de Evaluación Tecnológica en Salud–IETS.

May Segovia, Luciano. Ingeniero de sistemas; especialista en gerencia de proyectos; Msc en seguridad de la información; Instituto de Evaluación Tecnológica en Salud – IETS.

Revisores

Estrada-Orozco Kelly. Medica cirujana. MSc, Neurociencias y biología del comportamiento, MSc en Epidemiología Clínica, experta en mejoramiento continuo de la Calidad, PhD en Salud Publica (actual), PhD Epidemiología clínica (actual). Instituto de Evaluación Tecnológica en Salud – IETS.

Mesa Melgarejo, Lorena. Enfermera, MSc, PhD en Salud Pública. Instituto de Evaluación Tecnológica en Salud – IETS.

Entidad que solicita la evaluación

Ministerio de Salud y Protección Social

Fuentes de financiación

Ministerio de Salud y Protección Social. Contrato 568 de 2020.

Conflictos de interés

Los autores declaran, bajo la metodología establecida por el Instituto de Evaluación Tecnológica en Salud - IETS, que no existe ningún conflicto de interés invalidante de tipo financiero, intelectual, de pertenencia o familiar que pueda afectar el desarrollo de este Análisis de Impacto Presupuestal.

Declaración de independencia editorial

El desarrollo de este análisis, así como sus conclusiones, se realizaron de manera independiente, transparente e imparcial por parte de los autores.

Derechos de autor

Los derechos de propiedad intelectual del contenido de este documento son de propiedad del Ministerio de Salud y Protección Social. Lo anterior, sin perjuicio de los derechos morales y las citas y referencias bibliográficas enunciadas.

En consecuencia, constituirá violación a la normativa aplicable a los derechos de autor, y acarreará las sanciones civiles, comerciales y penales a que haya lugar, su modificación, copia, reproducción, fijación, transmisión, divulgación, publicación o similares, parcial o total, o el uso del contenido de este sin importar su propósito, sin que medie el consentimiento expreso y escrito del Ministerio de Salud y Protección Social.

Correspondencia

Instituto de Evaluación Tecnológica en Salud - IETS

Carrera 49 A # 91-91

Bogotá, D.C., Colombia.

www.iets.org.co

contacto@iets.org.co

© Ministerio de Salud y Protección Social, 2020.

Contenido

Glosario	5
1. Introducción	6
2. Objetivos y alcance.....	7
2.1. Objetivo	7
2.2. Alcance	7
3. Metodología	8
3.1. Identificación de barreras y facilitadores	8
4. Resultados.....	9
4.1. Análisis de los resultados obtenidos.	9
4.1.1. Aspectos sociodemográficos.....	10
4.1.2. Aspectos cuantitativos	11
4.1.3. Aspectos cualitativos	13
4.2. Definición de la estrategia	15
5. Conclusiones	18
6. Referencias bibliográficas	19
7. Anexos.....	20
Anexo 1. Consolidado respuestas cuestionario identificación barreras y facilitadores de la herramienta “medicamentos a un clic”.	20

Glosario

Estrategia participativa: son una herramienta que tiene como principal objeto permitir un ejercicio de derechos, específicamente, el derecho a la participación social que ampara el Estado colombiano. Por otro lado, es también un elemento que permite una planificación centrada en las necesidades de los sujetos a quienes se va a dirigir las acciones o intervenciones que la estrategia propone. En este marco, la estrategia educativa basada en la participación es un instrumento de intervención que surge del derecho a la voz de las comunidades implicadas, con el fin de atender e impactar sobre necesidades específicas y reconocer las potencialidades para la transformación y el cambio, dado su fundamento educativo (1).

Infografía: es una herramienta que sirve para representar o resumir una información de forma visual, combina una serie de imágenes, figuras, texto, narraciones y datos, que llegan a ser de fácil entendimiento. La Infografía como recurso didáctico permite organizar la información de acuerdo con las características del usuario final (2).

Folleto: impreso de extensión corta, que organiza la información por epígrafes o temas, es breve en la exposición de ideas, usa ejemplos prácticos e ilustraciones que faciliten la comprensión del texto. Evitar tecnicismos y los sustituye con descripciones simples y usa una voz activa (3).

Webinar: es un término usado para describir un seminario basado en la web. Webinars son como conferencias, pero los participantes participan remotamente a través de un ordenador. Los webinars típicos son de una dirección donde expone el conferenciante. Se pueden utilizar las actividades de colaboración, tales como el uso de chat de texto, los sondeos y encuestas, así como sesiones de preguntas y respuestas. Los webinars son a menudo grabados digitalmente para su reproducción futura proporcionando así la oportunidad de llegar a una audiencia aún más grande (4).

1. Introducción

El acceso a la información cobra vital relevancia para las sociedades en un mundo globalizado como el actual, donde la revolución tecnológica ha contribuido a que la información evolucione, se transforme y se difunda con gran rapidez (5). En Ciencias de la Salud, las páginas web pueden favorecer la difusión de información útil para profesionales y pacientes; sin embargo, no toda es confiable (6), y en respuesta a esto, han surgido herramientas como “Medicamentos a un clic”, la cual hace parte en conjunto con otras fuentes como el estándar de datos de medicamentos y el SISMED, de una estrategia que busca eliminar las brechas existentes relacionadas con problemas de transparencia y asimetría de la información de precios, gasto, consumo, uso y calidad de medicamentos, mediante la generación de información oportuna y confiable para la toma de decisiones de cualquier actor del sistema de salud en Colombia (7).

Esta herramienta se lanzó en el año 2016, teniendo como objetivo, proporcionar a los prescriptores, profesionales de la salud y agentes del Sistema de Seguridad Social en Salud, así como a la comunidad en general, información actualizada y de calidad sobre los medicamentos. La información en dicha herramienta es extraída de diversas fuentes, principalmente literatura científica médica y farmacéutica independiente, así como bases de datos especializadas, del INVIMA, otras agencias sanitarias; considerando la normatividad del país y documentos técnicos oficiales y protocolos de práctica clínica (7).

El contenido de la herramienta fue elaborado teniendo en cuenta páginas web de información sobre medicamentos de diferentes países, realizando una estructura que permitiera diferenciar la información enfocada a profesionales de la salud (la cual requiere registro previo) y aquella para la comunidad en general, con un lenguaje más sencillo; así como el permitir realizar una búsqueda simple (por el término de búsqueda deseado), o una búsqueda avanzada, a través de un “árbol” desplegable.

Las páginas web pueden ser evaluadas desde múltiples perspectivas, sin embargo, la calidad de la información y la calidad de la accesibilidad son de las más usadas, aunque no las únicas, y de hecho, son difícilmente evaluables por las diversas variables subjetivas que pueden afectar el proceso. No obstante, algunos estudios en otros países como España han intentado aproximarse a esta realidad, a través de estudios observacionales que han descrito las características de páginas web en Ciencias de la Salud y evalúan su calidad, mostrando las dificultades para controlar la calidad de la información en la web, y poniendo en evidencia la baja calidad de la información, del diseño de las páginas, las dificultades en la accesibilidad, especialmente en páginas institucionales (5,6).

Dentro de las dimensiones a evaluar en las páginas web suele encontrarse lo relacionado con los principios de diseño o “heurísticas”, unas directrices que señalan algunos criterios básicos de diseño para que sea fácilmente comprensible y usable por la población objetivo (usuarios), como la usabilidad, la navegabilidad, la interactividad, la accesibilidad en términos de las facilidades para las búsquedas, los contenidos, la lectura, y de modo particular, la accesibilidad para las personas discapacitadas, este último un asunto de difícil abordaje (8). Además, se evalúa la transparencia, la protección de datos personales de los usuarios, la autoría de los contenidos, la fecha de publicación y actualización, así como los procedimientos asociados y la responsabilidad con el usuario, en términos de la posibilidad de contactar al webmaster (5,6,9).

Lo anteriormente descrito permite comprender que la evaluación de las páginas web debe ser realizada por quienes las usan; por lo tanto, se considera importante conocer la percepción de los usuarios en cuanto a los facilitadores y barreras en su uso, de manera que se obtenga información clave para construir una estrategia que permita socializar nuevamente la página y promover su uso por la población objetivo.

2. Objetivos y alcance

2.1. Objetivo

Diseñar una estrategia para la Dirección de Medicamentos y Tecnologías en Salud del Ministerio de Salud y Protección Social para la implementación por difusión y socialización de la herramienta “medicamentos a un clic” con el fin de fortalecer su uso por los usuarios de la misma.

2.2. Alcance

Diseño de estrategia como herramienta de implementación para la Dirección de Medicamentos y Tecnologías en Salud del Ministerio de Salud para la difusión y socialización que a partir del relanzamiento fortalezca el uso de la herramienta “medicamentos a un clic”.

Población objeto: todos los agentes involucrados en el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) en Colombia.

Ámbito: A nivel nacional.

Usuarios: La socialización está dirigida a todos los usuarios del sistema de salud, incluyendo EPS, prestadores, profesionales independientes, legisladores, pacientes, cuidadores, y ciudadanos en general.

3. Metodología

3.1. Identificación de barreras y facilitadores

Como etapa inicial para el diseño de la estrategia de resocialización de la herramienta “Medicamentos a un Clic” se decidió por parte del grupo desarrollador, diseñar una estrategia para que los usuarios de la herramienta, manifestaran los aspectos positivos y negativos derivados del uso de la misma. Para lo anterior, se diseñó una encuesta *ad hoc* que evaluó la calidad de la página web a partir de dimensiones como la usabilidad, el tiempo de permanencia, y la experiencia del usuario, teniendo en cuenta preguntas orientadas a conocer la percepción sobre los heurísticos generales, los de estructura y navegación, los de búsqueda, los de ayuda y los de identidad e información. La encuesta fue diseñada en la herramienta Google Forms® para su difusión electrónica, contenía 15 preguntas cerradas y 3 preguntas abiertas para ofrecer apertura y un espacio para que los participantes describieron de manera más detallada los elementos que les motivan a usar la web, aquellos que facilitan su uso o que constituyen barreras.

En búsqueda de la mayor participación posible, la encuesta fue enviada a 700 usuarios registrados en medicamentos a un clic a través de correo electrónico. Sin embargo, la participación fue mucho menor a lo esperado y con corte al 9 de diciembre de 2020, se registran respuestas de 17 participantes, un número bajo de respuestas, pero que permitió identificar aspectos claves de mejora en la herramienta dado que son perceptibles barreras que pueden influir en su escaso uso y por tanto interés en responder al cuestionario enviado. A continuación se muestran las preguntas realizadas en la encuesta a los usuarios de la herramienta “medicamentos a un clic”:

1. ¿Es claro el propósito de la página web “Medicamentos a un Clic”?
2. ¿La web es específica sobre la población objetivo y qué tipo de información ofrece?, ¿los contenidos son coherentes con esto?
3. ¿Es claro cuál información es de uso para pacientes y cuál para los profesionales?, ¿el lenguaje es adecuado para el público objetivo?
4. ¿La página web permite que cualquier tipo de personas (incluidas aquellas con alguna discapacidad) accedan fácilmente a la información?
5. ¿La página web es de fácil uso y navegación? (Considere si puede realizar fácilmente las búsquedas, si encuentra y navega fácilmente a través de los contenidos por los cuales ingresa, si son de fácil lectura, si los enlaces funcionan, si la web le resulta agradable, intuitiva y segura)

6. ¿La información presentada es relevante y de interés para el usuario?
7. ¿El tiempo de permanencia en la página se ve afectado por algún motivo? (Considere si las páginas se demoran en cargar, requiere de muchos clics para acceder a algún contenido, muestran algún tipo de error, algún tipo de contenido no disponible)
8. ¿Se declaran las fuentes de información de la que provienen los contenidos presentados?, ¿considera esto importante?
9. ¿Los contenidos presentados están actualizados y describen el procedimiento de actualización?, ¿considera esto importante?
10. ¿Se siente seguro al usar la página web y brindar sus datos personales para el registro?
11. ¿Puede localizar fácilmente una dirección de correo electrónico de contacto para enviar comentarios o sugerencias sobre la página?, ¿considera esto importante?
12. ¿Considera importante que el sitio web cuente con algún apartado de preguntas frecuentes y con algún sello de calidad para páginas de salud?
13. ¿La página web se adapta a todos los dispositivos electrónicos y puede navegar adecuadamente por ella independientemente del dispositivo desde el que ingresa?
14. ¿La web refleja las fuentes de financiación para su desarrollo o mantenimiento?, ¿lo considera importante?
15. ¿Considera importante que la web le proporcione enlaces para acceder a otras páginas del Ministerio de Salud y Protección Social o de información relevante en salud?
16. Por favor describa cuáles son las principales motivaciones para acceder a la web.
17. Por favor describa cuáles son los factores que facilitan el uso de la web.
18. Por favor describa cuáles son las principales dificultades con el uso de la web.

4. Resultados

4.1. Análisis de los resultados obtenidos.

Antes de realizar un abordaje de los resultados cualitativos y cuantitativos derivados de las respuestas obtenidas de la encuesta de identificación de barreras y facilitadores, es importante tener en cuenta algunas estadísticas de uso de la misma y que se encuentran disponibles en el Anexo: Informe Analítica medicamentos a un clic, que se adjunta a este informe.

Con respecto a los inicios de sesión por año a partir de 2016 donde la herramienta ha recibido un total de 530.196 usuarios; se observa una tendencia decreciente en el número de usuarios que inician sesión en la herramienta: encontrando un aumento del 25,68% (11.620) en los usuarios para 2016-2017; de 72,10% (40.999) en los usuarios para el periodo 2017-2018; de 82,09% (80.336) para el periodo 2018-2019 y de 5,5% (8.398) para el periodo 2019-2020 (corte octubre). Esta tendencia decreciente puede ser uno de los factores contributivos a que la respuesta dada a la encuesta no haya sido la esperada, ya que muchos de los usuarios probablemente inscritos años atrás ya no la emplean y no mostraron interés en dar respuestas al cuestionario.

En lo concerniente a las variaciones presentadas por año, se evidencia un crecimiento en el número de sesiones iniciadas por año en los periodos 2017 versus 2016, 2018 versus

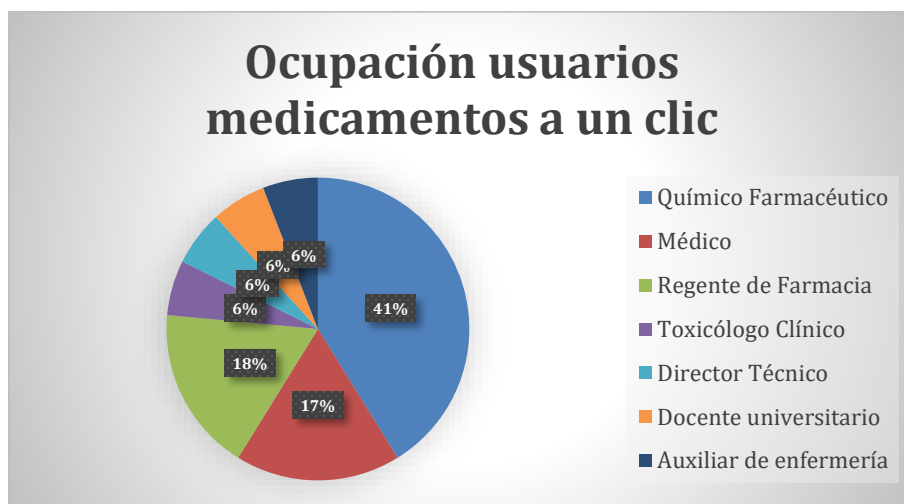
2017 y 2019 versus 2018 (94,41% (50.173); 147,4% (152.286); 47,92% (122.489)) respectivamente. Para el periodo oct 2019 versus oct 2020 se observa una disminución de un 15,63%(50,597) en el número de sesiones; esta disminución en el número de sesiones a lo largo de los años de funcionamiento, sumado a lo expuesto en el punto anterior, indican un cierto grado de pérdida de interés en el uso de la herramienta; motivo por el cual, la estrategia de relanzamiento se convierte en una necesidad fundamental.

Adicional a lo anterior, la información recolectada a partir de la encuesta elaborada, permitió inferir la necesidad de una estrategia de comunicación que recurra a diversos medios de comunicación formal e informal como las redes sociales, para promover que se conozca la herramienta, los perfiles de usuario y cómo hacer uso de esta. En el Anexo 1. **Consolidado respuestas cuestionario identificación barreras y facilitadores de la herramienta “medicamentos a un clic”**.se muestra el consolidado de respuestas dadas a la encuesta realizada.

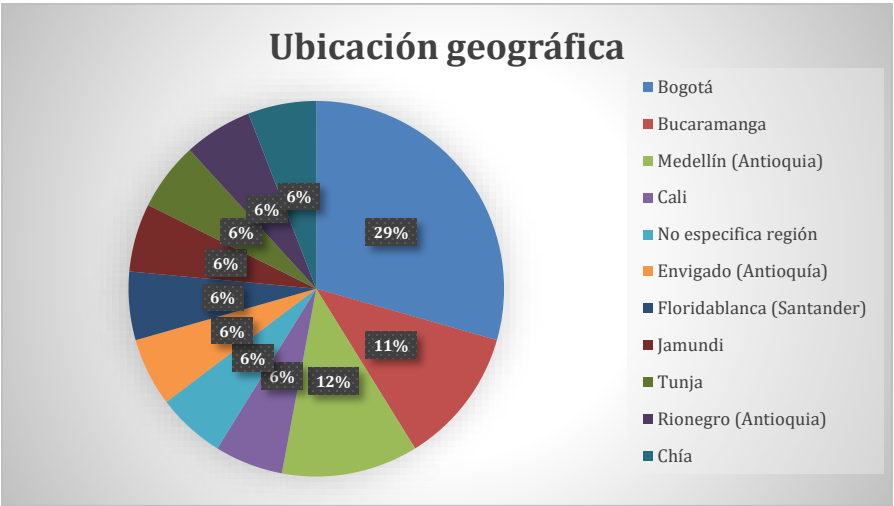
4.1.1. Aspectos sociodemográficos.

A continuación se describen los aspectos sociodemográficos derivados de las respuestas obtenidas:

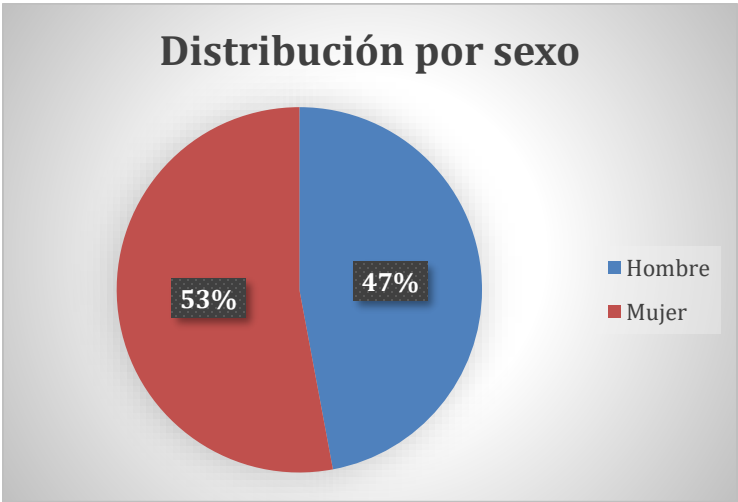
a. Ocupación de los usuarios de la herramienta: se identificaron las siguientes profesiones: Químico farmacéutico (7 usuarios), Medico (3 usuarios), Regente de farmacia (3 usuarios), Toxicólogo clínico (1 usuario), Director técnico (1 usuario), Docente universitario (1 usuario) y Auxiliar de enfermería (1 usuario). De esto se deriva que el 100% de los usuarios que dieron respuesta a la encuesta, corresponden a profesionales de la salud.



b. Ubicación geográfica: con respecto a la localización de los usuarios que contestaron la encuesta se encuentra Cundinamarca 6 usuarios (5 Bogotá, 1 Chía), Antioquia 4 usuarios (2 Medellín, 1 Envigado, 1 Rionegro), Santander 3 (2 Bucaramanga, 1 Floridablanca), Valle 2 usuarios (1 Cali, 1 Jamundí), Boyacá 1 usuario (Tunja), y 1 usuario no reporto región.



c. Sexo: con respecto a este aspecto 8 hombres y 9 mujeres dieron respuesta a la encuesta.



d. Edad: de los usuarios que dieron respuesta se encuentra se encontró un rango de edad entre 25 y 60 años, siendo el promedio de edad 35 años.

4.1.2. Aspectos cuantitativos

Con respecto a los hallazgos cuantitativos, en la Tabla 1. Consolidado preguntas cerradas se muestran los resultados dados a las preguntas cerradas.

Tabla 1. Consolidado preguntas cerradas

Pregunta	Sí	No
¿Es claro el propósito de la página web “Medicamentos a un Clic”?	100%	0%

Pregunta	Sí	No
¿La web es específica sobre la población objetivo y qué tipo de información ofrece?, ¿los contenidos son coherentes con esto?	82,4%	17,6%
¿Es claro cuál información es de uso para pacientes y cuál para los profesionales?, ¿el lenguaje es adecuado para el público objetivo?	94,1%	5,9%
¿La página web permite que cualquier tipo de personas (incluidas aquellas con alguna discapacidad) accedan fácilmente a la información?	47,1%	52,9%
¿La página web es de fácil uso y navegación? (Considere si puede realizar fácilmente las búsquedas, si encuentra y navega fácilmente a través de los contenidos por los cuales ingresa, si son de fácil lectura, si los enlaces funcionan, si la web le resulta agradable, intuitiva y segura)	76,5%	23,5%
¿La información presentada es relevante y de interés para el usuario?	100%	0%
¿El tiempo de permanencia en la página se ve afectado por algún motivo? (Considere si las páginas se demoran en cargar, requiere de muchos clics para acceder a algún contenido, muestran algún tipo de error, algún tipo de contenido no disponible)	41,2%	58,8%
¿Se declaran las fuentes de información de la que provienen los contenidos presentados?, ¿considera esto importante? ¹	88,2%	5,9%
¿Los contenidos presentados están actualizados y describen el procedimiento de actualización?, ¿considera esto importante?	76,5%	23,5%
¿Se siente seguro al usar la página web y brindar sus datos personales para el registro?	88,2%	11,8%
¿Puede localizar fácilmente una dirección de correo electrónico de contacto para enviar comentarios o sugerencias sobre la página?, ¿considera esto importante?	76,5%	23,5%
¿Considera importante que el sitio web cuente con algún apartado de preguntas frecuentes y con algún sello de calidad para páginas de salud?	88,2%	11,8%
¿La página web se adapta a todos los dispositivos electrónicos y puede navegar adecuadamente por ella independientemente del dispositivo desde el que ingresa? ¹	52,9%	41,2%
¿La web refleja las fuentes de financiación para su desarrollo o mantenimiento?, ¿lo considera importante?	70,6%	29,4%
¿Considera importante que la web le proporcione enlaces para acceder a otras páginas del Ministerio de Salud y Protección Social o de información relevante en salud?	94,1%	5,9%

En cuanto a las preguntas de respuesta abierta a continuación se presenta un agrupamiento de las respuestas dadas por los usuarios; para verificar la información exacta se puede consultar el Anexo 1. **Consolidado respuestas cuestionario identificación barreras y facilitadores de la herramienta “medicamentos a un clic”.**:

¹ En esta pregunta, las respuestas Sí/No no suman 100%, ya que hubo 1 persona que no contestó.

Por favor describa cuáles son las principales motivaciones para acceder a la web

- Por contenidos de la plataforma (actualizados, completos, etc): 7 usuarios (41,2%).
- Por apoyo en la práctica clínica o uso del medicamento: 3 (17,6%).
- Por sugerencia de entes gubernamentales, trabajo: 2 usuarios (11,8%).
- Por confianza en la información contenida: 2 (11,8%).
- Por referencias de precio: 1 usuario (5,9%).
- Por descripción de registros sanitarios y vigencia: 1 (5,9%).
- No responde: 1 usuario (5,9%).

Por favor describa cuáles son los factores que facilitan el uso de la web

- Información válida, completa, apoyo en la prescripción: 6 usuarios (35,3%).
- Fácil utilización de la herramienta: 5 usuarios (29,4%).
- Formato de monografías por usuarios, y despliegue de lista de medicamentos: 4 usuarios (23,5%).
- No responde: 1 usuario (5,9%).
- No presenta factores facilitadores: 1 usuario (5,9%).

Por favor describa cuáles son las principales dificultades con el uso de la web

- Contenidos desactualizados (en construcción): 4 usuarios (23,5%).
- Problemas de conectividad, bloqueo después de un tiempo: 3 usuarios (17,6%).
- Diseño, interactividad: 3 usuarios (17,6%).
- Inconvenientes en acceso, recuperación de contraseñas, registro para profesionales: 2 usuarios (11,8%).
- Ninguna dificultad: 2 usuarios (11,8%).
- Compatibilidad con dispositivos móviles: 1 usuario (5,9%).
- Relacionadas con información de otras páginas a las que se accede por la herramienta: 1 usuario (5,9%).
- No responde: 1 usuario (5,9%).

4.1.3. Aspectos cualitativos

En cuanto a hallazgos cualitativos de la evaluación realizada se presentan tres temas principales organizados teniendo en cuenta el objetivo de identificar facilitadores y barreras, y un tema adicional enfocado a las motivaciones para el acceso que se incluye de primero, dado que se considera útil para establecer si los facilitadores y barreras están alineados con las motivaciones para el acceso y para la construcción de la estrategia de resocialización:

1. Motivaciones para el acceso a la web: Los usuarios participantes expresan que su principal motivación está relacionada con la búsqueda de información sobre medicamentos para la correcta prescripción en su práctica clínica cotidiana, así como la búsqueda de referencia de registro sanitario, su vigencia, los precios de referencia y existencia en el país. La página les resulta confiable pues incluye información sobre indicaciones, presentaciones, autorización INVIMA, y de modo particular, cabe resaltar que la consideran

una fuente de información basada en evidencia, libre de intereses financieros. Así mismo, mencionan que es una página que ha sido sugerida por entes territoriales, dejando ver que estos pueden resultar actores clave para la una mayor difusión en el proceso de relanzamiento.

2. Facilitadores en el proceso de acceso a la web: Los usuarios participantes señalan que la página es accesible online, fácilmente localizable a partir de los motores de búsqueda, el buscador es intuitivo y permite realizar búsquedas por principio activo o por grupos de medicamentos, además de la búsqueda avanzada y el despliegue de la lista de medicamentos que favorece la navegabilidad. También mencionan que la información se presenta de manera completa y dinámica por secciones, que es comprensible y brinda elementos para justificar la prescripción. Además, destacan el que exista la posibilidad de creación de perfiles de usuario de pacientes y de profesionales, con información diferenciada, aunque reportan problemas con la creación del perfil de usuario para profesionales. No obstante, algunos usuarios no encuentran elementos que faciliten el uso de la web.

3. Barreras para el acceso a la web: Los participantes manifiestan que el diseño de la web y su poca interactividad puede dificultar su uso, algunos contenidos no están disponibles y otros de los que sí se dispone de información, esta se encuentra desactualizada, o no es fácil localizar un medicamento en estructura por grupos o condiciones de salud. Así mismo, la conectividad al servidor es de gran importancia, pues en ocasiones no es posible acceder, imposibilitando la consulta, o la página se bloquea después de algún tiempo de inactividad por el usuario. Adicionalmente, refieren incompatibilidad con dispositivos móviles y que en el caso de los perfiles de usuario como profesionales existen limitaciones para la creación e identificación de usuarios, o en la recuperación de contraseñas que les han imposibilitado nuevos acceso.

Lo hallazgos anteriormente expuestos denotan que la página puede no responder en la totalidad a las motivaciones y expectativas de los usuarios para su uso. Además, las barreras encontradas permiten señalar que es fundamental su abordaje en cuanto que conlleva el riesgo de pérdida del interés en acceder nuevamente dado que en ocasiones se requieren respuestas inmediatas, de modo que una web más amigable con el usuario en términos de la información que presenta y su estructura, además de la actualización y una versión offline sería de gran utilidad para promover su uso. Por lo tanto, la estrategia de resocialización debe ser muy clara en su objetivo, los contenidos que presenta, y el modo en que lo hace, así como en aspectos clave de su funcionamiento.

4.2. Definición de la estrategia

En primer lugar dada la identificación de barreras, previamente a la implementación de una estrategia de relanzamiento de la herramienta, se deben abordar una serie de oportunidades de mejora que permitirían una mejor percepción de los usuarios que deseen usar la herramienta:

1. Ajuste de diseño de la página de inicio: la cual permita al usuario encontrar de forma más fácil la información que requiere, sin tener que dar muchos clics e ingresar a muchos enlaces.
2. Generar enlaces de mayor facilidad de uso para la inscripción de los usuarios, así como para recuperación de contraseñas y generación de comentarios, dudas o sugerencias.
3. Garantizar la actualización de contenidos de forma permanente: el registro de nuevos medicamentos es un proceso dinámico y en constante cambio; ya que a diario ingresan nuevos medicamentos al mercado, existen modificaciones en indicaciones, población de uso, alertas de seguridad, entre otros aspectos que hacen la herramienta muy susceptible a desactualizarse y se requiere un trabajo constante en los contenidos para garantizar al máximo que se tenga toda la información que puede ser requerida por los usuarios.

Posteriormente, se plantea objetivos que deben quedar claros en todas las estrategias de comunicación que se empleen:

1. ¿Cuál es el objetivo de la herramienta?

Dar a conocer el propósito de la página, cómo se organiza la información disponible y las fuentes de información de las que se obtiene lo que allí se presenta.

2. ¿Cuáles son los beneficios que brinda esta herramienta a los usuarios?

Presentar las posibilidades de perfiles de usuario, cuál es la finalidad de cada uno y los procedimientos asociados, aclarar el aspecto que se trata de información técnica independiente. En este punto es importante fortalecer el mensaje de uso por parte de la comunidad en general, ya que se evidencia que a grandes rasgos, en su gran mayoría la página es consultada por profesionales de la salud.

3. Especificar aspectos de relevancia a los usuarios:

Ser muy explícitos en los canales de comunicación de la herramienta, y de los procesos de recuperación de contraseña. Así mismo, señalar que la página se encuentra en proceso de mejoras y ampliación de contenidos de forma constante, y que en ocasiones pueden encontrarse algunas dificultades de navegabilidad, que si esto llega a ocurrir sólo deben refrescar la página. Así mismo, si hay sugerencia de contenidos por parte de los usuarios, tener un canal abierto para recibir estos comentarios.

Finalmente teniendo estos aspectos claros, se plantean una serie de acciones que nos permitan promover esos beneficios:

1. Difusión por medios de comunicación que lleguen tanto a los médicos, como a los pacientes. Por medio de mensajes concisos y condensados con el objetivo que la herramienta este alineada al deseo del público.
2. Materiales visuales como infografías, y videos, orientados a todos los posibles usuarios de la herramienta.
3. Nota de prensa, a través del rastreo de medios de comunicación que traten temas de salud.
4. Actividades con la comunidad (con líderes comunitarios), con hospitales, EPS o grupos definidos según los perfiles de usuarios.
5. Generar entrevistas a usuarios para que usen la herramienta “en vivo”, y así constantemente evaluar cómo están usando la herramienta y educar a los usuarios sobre el uso de la misma.

A continuación en la Tabla 2 se presentan las estrategias de comunicación para la resocialización de la herramienta medicamentos a un clic, que se plantean en el corto y largo plazo. Así mismo en el anexo 2 adjunto a este documento, se presenta una infografía propuesta.

Tabla 2. Estrategias de relanzamiento de la herramienta Medicamentos a un Clic

RESOCIALIZACIÓN MEDICAMENTOS A UN CLIC – ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN				
Herramientas	Destinatarios	Mensajes clave	Objetivos	Actividades
CORTO PLAZO: Infografía y/o videoclip sobre los siguientes temas: <ul style="list-style-type: none"> • Información general y objetivo de la web “Medicamentos a un clic. • Perfiles de usuario, sus posibilidades de acceso a la información y mecanismos para la búsqueda. Un tríptico que resuma la información	- Pacientes. - Integrantes de equipos de salud (Técnicos, profesionales, especialistas). - Personal profesional y técnico relacionado con la dispensación de medicamentos.	Información general, objetivos, procedimientos y fuentes de información para la construcción-actualización y estructura de la web “Medicamentos a un clic”. Perfiles de usuario para la consulta: Registro, recuperación de acceso, y uso de la información de acuerdo al perfil.	Ofrecer información práctica y clara sobre la web “Medicamentos a un clic”, su finalidad, proceso de construcción-actualización, fuentes de la información allí disponible y estructura de la web. Orientar a los usuarios sobre las posibilidades de los perfiles de pacientes y profesionales, es decir, cómo crearlo y recuperarlo en caso de pérdida de la contraseña, cómo acceder a la ayuda, así como qué tipo de información se proporciona para cada tipo de perfil.	- Reconocer que los usuarios de la web acceden a ella en búsqueda de información rápida y oportuna, que si no es encontrada puede desincentivar su uso; por tanto, debe garantizarse su funcionamiento óptimo. - Socializar las herramientas diseñadas a través de redes sociales, medios de comunicación, instituciones oficiales y entes territoriales. Adicionalmente, deben tenerse en cuenta las



RESOCIALIZACIÓN MEDICAMENTOS A UN CLIC – ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN				
anteriormente descrita. Las herramientas deben estar disponibles en físico y digital de acceso rápido.		Procedimientos para las búsquedas estándar y avanzada, de acuerdo a los perfiles de usuario.	Orientar a los usuarios sobre los procedimientos para la búsqueda estándar y avanzada, así como sobre la información disponible de acuerdo al tipo de perfil.	instituciones educativas y de salud tanto públicas como privadas; potenciales divulgadoras y promotoras del uso.
<u>CORTO PLAZO:</u> Webinar de 30 minutos de duración aproximadamente, liderado por un experto en el uso de la herramienta y transmitido por YouTube	Todos los actores involucrados en la cadena de uso del medicamento y el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS)	-Información general, objetivos, procedimientos y fuentes de información para la construcción-actualización y estructura de la web "Medicamentos a un clic". -Perfiles de usuario para la consulta: Registro, recuperación de acceso, y uso de la información de acuerdo al perfil. -Procedimientos para las búsquedas estándar y avanzada, de acuerdo a los perfiles de usuario.	Realizar por un medio masivo de comunicación la socialización de la herramienta; dar a conocer las principales características de la misma, y orientar a los usuarios sobre cómo navegar en la página y realizar búsquedas.	-Escaneo de posible interés de los usuarios de la herramienta en participar en la actividad, tanto usuarios inscritos, como comunicación por redes del Ministerio de Salud e IETS. -Utilización de material, mencionado en apartado anterior, como parte de la presentación que se hará a los usuarios, con el fin de mejorar la comprensión del mismo.
<u>LARGO PLAZO:</u> Pautas de anuncio y/o entrevista respecto a la herramienta en medios de comunicación especializados en temas de salud.	Todos los actores involucrados en la cadena de uso del medicamento y el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS)	Información general, objetivos, población objetivo, fuentes de información, utilidad de la herramienta para la toma de decisiones en salud y el uso adecuado de medicamentos.	Brindar información a los potenciales usuarios de la herramienta, respecto a las características, ventajas, población objetivo y demás aspectos relevantes de la herramienta.	- Escaneo de posibles medios de comunicación, que generalmente traten temas relacionados con salud. - Dependiendo del tiempo, tipo de pauta o anuncio, diseño de guion respectivo.
<u>LARGO PLAZO:</u> Generación de grupos focales de trabajo sobre las características de la herramienta y su uso	Entidades Promotoras de Salud (EPS) Instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) Grupos o asociaciones de pacientes	Información general, objetivos, población objetivo, fuentes de información, utilidad de la herramienta para la toma de decisiones en salud (como son indicaciones autorizadas, pautas de dosificación,	Al tenerse grupos focales específicos se puede ajustar el objetivo a las necesidades de cada población; aunque en general se buscaría informar respecto a las características, ventajas, forma de uso, calidad de la información, entre otros aspectos; a los diferentes	- Escaneo de posibles grupos con los cuales se pueda realizar mesas de trabajo respecto a la herramienta. - Inclusión de material diseñado en la estrategia de corto plazo para difundir en los

RESOCIALIZACIÓN MEDICAMENTOS A UN CLIC – ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN				
	Grupos o asociaciones de profesionales de la salud Grupos o profesionales de áreas jurídicas relacionadas con decisiones en salud Grupos comunitarios	información en el contexto específico de Colombia) y el uso adecuado de medicamentos	grupos potenciales de usuarios.	grupos seleccionados; además de charla explicativa y ejercicio de uso de la herramienta “en vivo” con usuarios, para así identificar forma de uso, dificultades que presentan, etc.

5. Conclusiones

- Mediante los datos demográficos se evidencia que la herramienta es empleada principalmente por profesionales de la salud; punto importante del cual se deriva que se debe fortalecer la socialización de la misma a la comunidad en general y otros actores del sistema.
- En general se observa una percepción positiva de la herramienta en lo concerniente a la confiabilidad de los contenidos de la misma; lo que contribuye a que se pueda emplear en la toma de decisiones en salud. No obstante, debe garantizarse su óptimo funcionamiento y contar con un servicio de apoyo para resolver inquietudes que sea de fácil manejo por el usuario.
- Con respecto a las barreras de acceso, la principal es concerniente a la actualización de contenidos o contenidos en construcción; la estrategia de comunicación debe ir acompañada de una garantía de actualización constante de la información, acorde con los cambios dinámicos que se dan en la aprobación, cambios de indicaciones, retiro del mercado de medicamentos.
- Se deben garantizar canales efectivos de comunicación con los usuarios, para identificación de sugerencias; creación de usuarios, recuperación de contraseñas, entre otros.
- Las redes sociales, aunque son un medio supremamente importante para la estrategia de resocialización, no pueden ser la única opción a usar. Se debe buscar abordar medios de comunicación (programas de televisión, revistas o periódicos que traten temas relacionados en salud); generación de grupos de trabajo con los actores del sistema; y otros mecanismos que permitan también abordar usuarios tanto en ciudades intermedias y pequeñas; así como usuarios fuera del país.

6. Referencias bibliográficas

1. Colombia M de S y PS de. Proceso de participación para la Promoción de la Salud y la Prevención de la Enfermedad: La experiencia de la Dirección de Promoción de la Salud y la Prevención de la Enfermedad. 2016;1–87.
2. Santiago Galindo Mosquera Mgs Pedro Julio Rizzo Bajaña D, Sánchez Ávila Ab Sebastián Cadena Alvarado A. FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN CARRERA DE INFORMÁTICA. Universidad de Guayaquil, Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación; 2019.
3. Barrio IM, Simón-Lorda P, Melguizo M, Molina A. Consenso sobre los criterios de legibilidad de los folletos de educación para la salud. An Sist Sanit Navar. 2011;34(2):153–65.
4. Area M, Sannicolás MB, Borrás JF. Webinar como estrategia de formación online: descripción y análisis de una experiencia Webinar as strategy online training: description and analysis of an experience. Vol. 13. 2014.
5. Calvo-Calvo MÁ. Calidad y características de los sitios web de los hospitales españoles de gran tamaño [Internet]. Revista Española de Documentación Científica. 2014 [citado el 10 de diciembre de 2020]. Disponible en: <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/835/1069>
6. Conesa Fuentes MDC, Aguinaga Ontoso E, Hernández Morante JJ. An evaluation of the quality of health web pages using a validated questionnaire. Aten Primaria [Internet]. el 1 de enero de 2011 [citado el 10 de diciembre de 2020];43(1):33–40. Disponible en: <http://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-evaluacion-calidad-paginas-web-sanitarias-S0212656710000715>
7. Ministerio de Salud y Protección Social (MinSalud), Instituto de Evaluación Tecnológica en Salud - IETS. Medicamentos a un clic [Internet]. [citado el 10 de diciembre de 2020]. Disponible en: http://medicamentosauunclic.gov.co/contenidos/Quienes_somos.aspx
8. Montero YH, Santamaría SO. Informe APEI sobre usabilidad [Internet]. Informe APEI 3. 2009 [citado el 10 de diciembre de 2020]. p. 74. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/290480449.pdf>
9. Guzmán Navarra JC, Llanos JJ, Hoyos EMS, Mart MJ. Accesibilidad y usabilidad web para la inclusión de personas con discapacidad. Investig y Desarro en TIC [Internet]. 2018 [citado el 10 de diciembre de 2020];8(1). Disponible en: <https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/identific/article/view/2943>

7. Anexos.

Anexo 1. Consolidado respuestas cuestionario identificación barreras y facilitadores de la herramienta “medicamentos a un clic”.

IDENTIFICACIÓN DEMOGRAFICA:

No	Ocupación	Perfil de usuario	Sexo	Edad
1	Químico Farmacéutico	Profesional de la salud	Hombre	27
2	Químico farmacéutico	Profesional de la salud	Hombre	32
3	QUÍMICO FARMACÉUTICO	Profesional de la salud	Hombre	26
4	Regente en farmacia	Profesional de la salud	Hombre	45 años
5	Medico	Profesional de la salud	Hombre	40
6	Toxicóloga Clínica	Profesional de la salud	Mujer	31
7	MÉDICO	Profesional de la salud	Hombre	25
8	Química Farmacéutica	Profesional de la salud	Mujer	31
9	AUXILIAR DE ENFERMERIA	Profesional de la salud	Mujer	30
10	medica auditora	Profesional de la salud	Mujer	44 años
11	Químico Farmacéutico	Profesional de la salud	Mujer	35
12	regente de farmacia	Profesional de la salud	Mujer	52
13	Química Farmacéutica	Profesional de la salud	Mujer	37
14	Director Técnico	Profesional de la salud	Mujer	26
15	REGENTE DE FARMACIA	ESTUDIANTE	Hombre	28
16	químico farmacéutico	Profesional de la salud	Hombre	27
17	Docente universitaria	Profesional de la salud	Mujer	60

PREGUNTAS CERRADAS:

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
2	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
3	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	No
4	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	No	Sí
5	Sí	No	No	Sí	No	Sí	Sí	No	No	Sí	No	Sí	No	No	Sí
6	Sí	No	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí
7	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí
8	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí
9	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
10	Sí	No	Sí	No	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí
11	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí
12	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	No		Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
13	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	No	Sí	No	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí
14	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí		Sí	Sí
15	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	No	Sí	Sí	Sí	No	No	No	Sí	Sí
16	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
17	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí



- P1. ¿Es claro el propósito de la página web “Medicamentos a un Clic”?
- P2. ¿La web es específica sobre la población objetivo y qué tipo de información ofrece?, ¿los contenidos son coherentes con esto?
- P3. ¿Es claro cuál información es de uso para pacientes y cuál para los profesionales?, ¿el lenguaje es adecuado para el público objetivo?
- P4. ¿La página web permite que cualquier tipo de personas (incluidas aquellas con alguna discapacidad) accedan fácilmente a la información?
- P5. ¿La página web es de fácil uso y navegación? (Considere si puede realizar fácilmente las búsquedas, si encuentra y navega fácilmente a través de los contenidos por los cuales ingresa, si son de fácil lectura, si los enlaces funcionan, si la web le resulta agradable, intuitiva y segura)
- P6. ¿La información presentada es relevante y de interés para el usuario?
- P7. ¿El tiempo de permanencia en la página se ve afectado por algún motivo? (Considere si las páginas se demoran en cargar, requiere de muchos clics para acceder a algún contenido, muestran algún tipo de error, algún tipo de contenido no disponible)
- P8. ¿Se declaran las fuentes de información de la que provienen los contenidos presentados?, ¿considera esto importante?
- P9. ¿Los contenidos presentados están actualizados y describen el procedimiento de actualización?, ¿considera esto importante?
- P10. ¿Se siente seguro al usar la página web y brindar sus datos personales para el registro?
- P11. ¿Puede localizar fácilmente una dirección de correo electrónico de contacto para enviar comentarios o sugerencias sobre la página?, ¿considera esto importante?
- P12. ¿Considera importante que el sitio web cuente con algún apartado de preguntas frecuentes y con algún sello de calidad para páginas de salud?
- P13. ¿La página web se adapta a todos los dispositivos electrónicos y puede navegar adecuadamente por ella independientemente del dispositivo desde el que ingresa?
- P14. ¿La web refleja las fuentes de financiación para su desarrollo o mantenimiento?, ¿lo considera importante?
- P15. ¿Considera importante que la web le proporcione enlaces para acceder a otras páginas del Ministerio de Salud y Protección Social o de información relevante en salud?

PREGUNTAS ABIERTAS:

No	Motivaciones para acceder	Facilitadores de uso	Barreras de uso
1	Página sugerida por entes territoriales	Es dinámica y muy completa	El diseño
2	Trabajo		
3	Información fiable de un ente tercero que no tenga intereses financieros sino buscar la mejor evidencia que apoye el uso de un medicamento.	Está en línea, el buscador es intuitivo y el formato de las monografías es muy claro en las secciones en las que está dividida.	Hay muchos contenidos que aún están en proceso de construcción y en otras ocasiones el servidor está caído lo que imposibilita la consulta.
4	El estar actuando cada día	Conocimiento	No sé tiene acceso
5	Búsqueda de información completa de medicamentos	¿Cuál facilidad? Perdí mi clave y desde hace un año intentó ingresar y no es posible recuperarla. La página no ayuda en nada.	No hay forma humanamente posible de recuperar la clave si se llega a perder
6	Información farmacológica	Es fácil acceder a la información para pacientes	Para profesionales tiene dificultades de acceso y la

No	Motivaciones para acceder	Facilitadores de uso	Barreras de uso
		pero para profesionales no mucho porque se necesita abrir una cuenta y tuve problemas para la identificación de mi usuario	información no está del todo actualizada.
7	Correcta prescripción y práctica clínica	Fácil acceso desde motores de búsqueda	En ocasiones la compatibilidad con dispositivos móviles
8	Información sobre horarios de toma de los medicamentos, concentraciones, mecanismos de acción	La navegabilidad es fácil, amigable	Algunas veces la información de los medicamentos no está actualizada.
9	Me gusta es una página confiable de información	Información valida	Ninguna
10	Actualización y consulta permanente referente a medicamentos (indicaciones, autorización Invima, tarifa, comercialización, presentaciones, concentraciones, etc.)	Sencillez en la pagina	Se bloquea luego de un tiempo determinado de estar abierta.
11		Búsqueda fácil por principio activo o por grupo de medicamentos	Contenido no disponible para algunos medicamentos consultados. En iPhone es difícil navegar en la página.
12	Consultar las indicaciones para la prescripción de los medicamentos	Justificación en prescripciones	No he tenido dificultades
13	Búsqueda de información independiente	El buscador es de fácil utilización, además la opción de búsqueda avanzada	El no poder saber la ubicación de un medicamento cuando se busca por su nombre, figura la ficha, pero sería adecuado saber la ubicación de este medicamento en la estructura por grupos y condiciones de salud
14	conocimiento	La comunicación	El internet
15	Estudiar los diferentes fármacos	Que permite dos perfiles	Es poco interactiva
16	referencia de precio y de existencia en Colombia	El despliegue de la lista de los medicamento	el precio no se entiende por las unidades que se refleja, como sugerencia sería bueno el número de teléfono de los proveedores que tiene existencia el medicamento consultado

No	Motivaciones para acceder	Facilitadores de uso	Barreras de uso
17	Conocer titulares de registros sanitarios y su vigencia	Fácil acceso y navegación	A veces problemas de redes de conectividad