Gac Sanit. 2026;40(S4):110

Gaceta Sanitaria

https://www.gacetasanitaria.org

678 - COMUNICACIÓN DIGITAL Y SALUD EN EL ECOSISTEMA DE LAS REDES SOCIALES

A.S. Schmitz, V.H. Veloso Huertas, V.R. Villaseñor Román, D.M. Díaz Martín

Universidad Autónoma de Madrid.

Resumen

Antecedentes/Objetivos: La digitalización de los sistemas sanitarios ha situado la comunicación digital en salud como un elemento central del acceso a la información y a los servicios sanitarios. A través de redes sociales y otros canales digitales, la población interactúa con contenidos, profesionales y sistemas automatizados para informarse y orientarse en cuestiones de salud. Sin embargo, el impacto de estas formas de comunicación no es homogéneo y puede generar diferencias en el acceso efectivo, la comprensión de la información y la confianza del paciente. El objetivo de esta ponencia es analizar cómo la comunicación digital en salud influye en la confianza del paciente y en la experiencia de acceso al sistema sanitario, incorporando una perspectiva de salud pública centrada en los procesos de digitalización y en las desigualdades en salud.

Métodos: SSe presenta un estudio experimental cuantitativo realizado en España y Estados Unidos, basado en escenarios simulados de comunicación digital en salud en una consulta inicial. La muestra está compuesta por 870 cuestionarios válidos recogidos mediante escalas Likert. El análisis se llevó a cabo mediante modelos de ecuaciones estructurales, con el objetivo de evaluar el efecto del tipo de comunicación digital sobre la confianza del paciente y examinar diferencias asociadas al contexto sociocultural.

Resultados: Los resultados muestran que el tipo de comunicador no tiene un efecto directo sobre la confianza del paciente, sino que esta se ve condicionada por la calidad de la información y de la interacción percibidas. Asimismo, se observan diferencias

0213-9111 © 2026 SESPAS. Publicado por Elsevier España, S.L.U. Todos los derechos reservados

significativas entre países, lo que pone de manifiesto la influencia del contexto sociocultural en la valoración de la comunicación digital en salud. Estos hallazgos sugieren que los procesos de digitalización pueden contribuir tanto a mejorar el acceso como a reproducir desigualdades en salud, en función de cómo se diseñen y utilicen los canales de comunicación sanitaria digital.

Conclusiones/Recomendaciones: La comunicación digital en salud debe considerarse un elemento estratégico de la salud pública, con impacto directo sobre la confianza del paciente y la equidad en el acceso a los servicios sanitarios. Los resultados subrayan la necesidad de priorizar la calidad de la información y de la interacción en los entornos digitales. Desde una perspectiva de salud pública, se recomienda integrar criterios de equidad y alfabetización digital en las estrategias de comunicación sanitaria, con el fin de evitar la ampliación de desigualdades en salud asociadas a los procesos de digitalización.

Financiación: PID2023-147414OB-I00.

0213-9111 © 2026 SESPAS. Publicado por Elsevier España, S.L.U. Todos los derechos reservados