

A person is sitting at a desk, looking at a laptop. The laptop screen shows a smiling female doctor in a white coat. The person is holding a pencil and looking at a notebook. The background is a dark blue gradient.

# Estudio sobre el comportamiento del paciente digital en España - 2022

Basado en el sitio web [doctoralia.es](https://doctoralia.es)

## Sobre este estudio

La pandemia impulsó el crecimiento de las plataformas de salud en Internet, así como la adopción de la telemedicina tanto por parte de los especialistas como de los pacientes.

Este nuevo escenario, supone un paso más en la transformación digital de los usuarios, que comenzó adaptando tareas tan básicas como la compra, se extendió rápidamente en sectores

como el turismo o el entretenimiento, y ahora también alcanza la gestión de temas relacionados con la salud: desde la consulta de información sobre patologías o la búsqueda de especialistas o clínicas, hasta la reserva de cita a través de plataformas online.

El *paciente digital* es un usuario acérrimo de la tecnología e Internet en su día a día que ahora, por fin, tiene la opción de gestionar sus cuestiones de salud a través de estas herramientas.

El estudio se ha realizado con los datos de uso de la plataforma durante el año 2021, en el que se registraron más de 4 millones de visitas mensuales, y trata de responder las siguientes preguntas:

- ¿Cómo es el usuario de plataformas de salud en Internet?
- ¿Cuándo y cómo reserva citas médicas?
- ¿Qué especialistas busca, y visita más a menudo?
- ¿Qué información consulta?

# Tabla de contenidos

- 3** Datos clave
- 4** Introducción
- 5** ¿Cómo es el perfil del paciente 3.0.?
- 14** ¿Cómo busca el paciente digital una clínica o especialista?
- 22** Conclusiones
- 23** Contacto

# Datos clave

## Perfil del paciente digital

- Mujer
- Entre 25 y 54 años
- Reside en una **gran área urbana**
- Usaria digital, utiliza su *smartphone* para las gestiones de su día a día
- Psicología, Ginecología, Dermatología, Traumatología, y Psiquiatría son las **especialidades más reservadas**
- Realiza búsquedas los primeros días de la semana, y por la tarde
- Reserva cita entre 2 y 7 días antes de la visita

# Introducción

El 94,5% de la población española entre 16 y 74 años utilizó Internet en 2021, según datos del INE.

La telemedicina jugó un papel muy importante en el escenario post pandémico, y encontró el contexto para consolidarse como una parte más de la asistencia sanitaria.

Según un estudio de Capterra, en diciembre de

2021 el 62% de pacientes había utilizado algún sistema de teleconsulta, y el 92% de los encuestados que realizaron consultas a distancia, lo habían hecho por primera vez en ese año.

La telemedicina tiene un impacto positivo tanto en la experiencia del paciente como en la de los sanitarios: puede mejorar la accesibilidad al sistema sanitario para quienes se

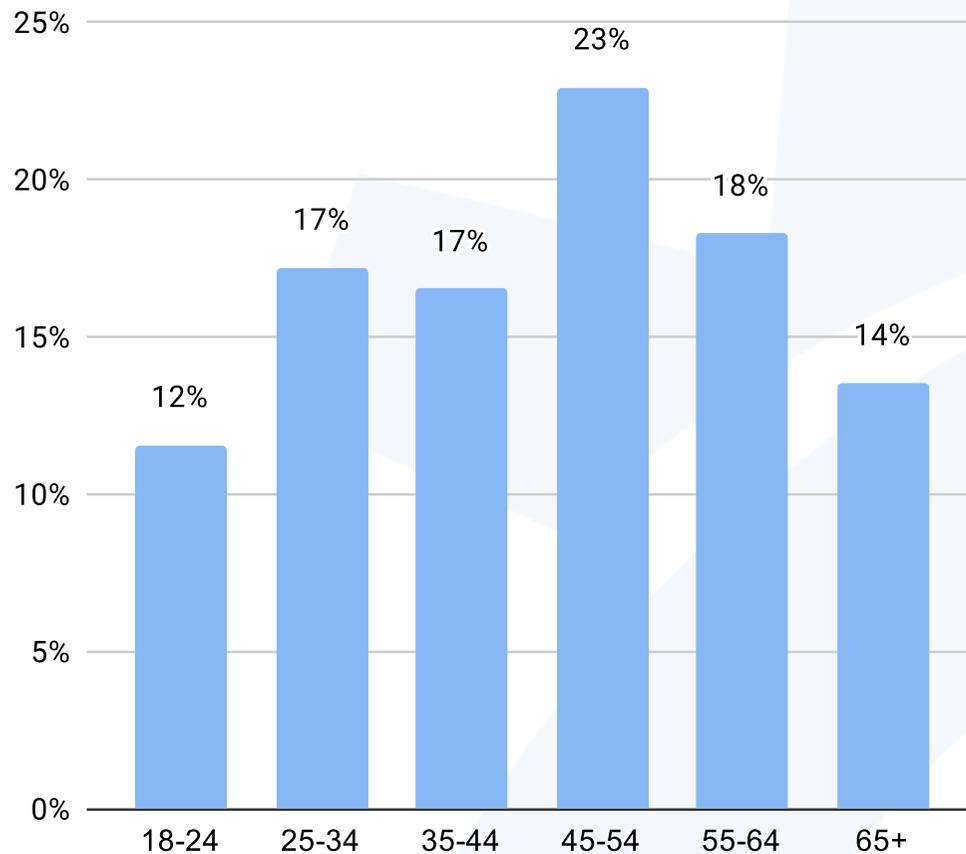
encuentren en lugares remotos, permite optimizar los recursos y mejorar la calidad asistencial, y también cambia la manera en la que ambos actores se comportan e interactúan entre ellos.

# ¿Cómo es el perfil del paciente 3.0.?

A lo largo de este material, encontrará un estudio sobre el comportamiento del paciente digital en España, apoyado en datos relevantes de nuestra plataforma, e ilustrados en gráficos que muestran las cifras extraídas.

Factores como el sexo, la edad, o sus hábitos de consulta y reserva de cita ayudarán a realizar un esbozo de este paciente digital y a entender mejor su comportamiento.

# Edad



Distribución de usuarios de la plataforma por edad

La covid-19 ha provocado la transformación de muchos sectores, incluido el sanitario. Especialistas y pacientes han adaptado la manera en que se relacionan: desde la reserva cita, hasta la emisión de recetas o el seguimiento del paciente.

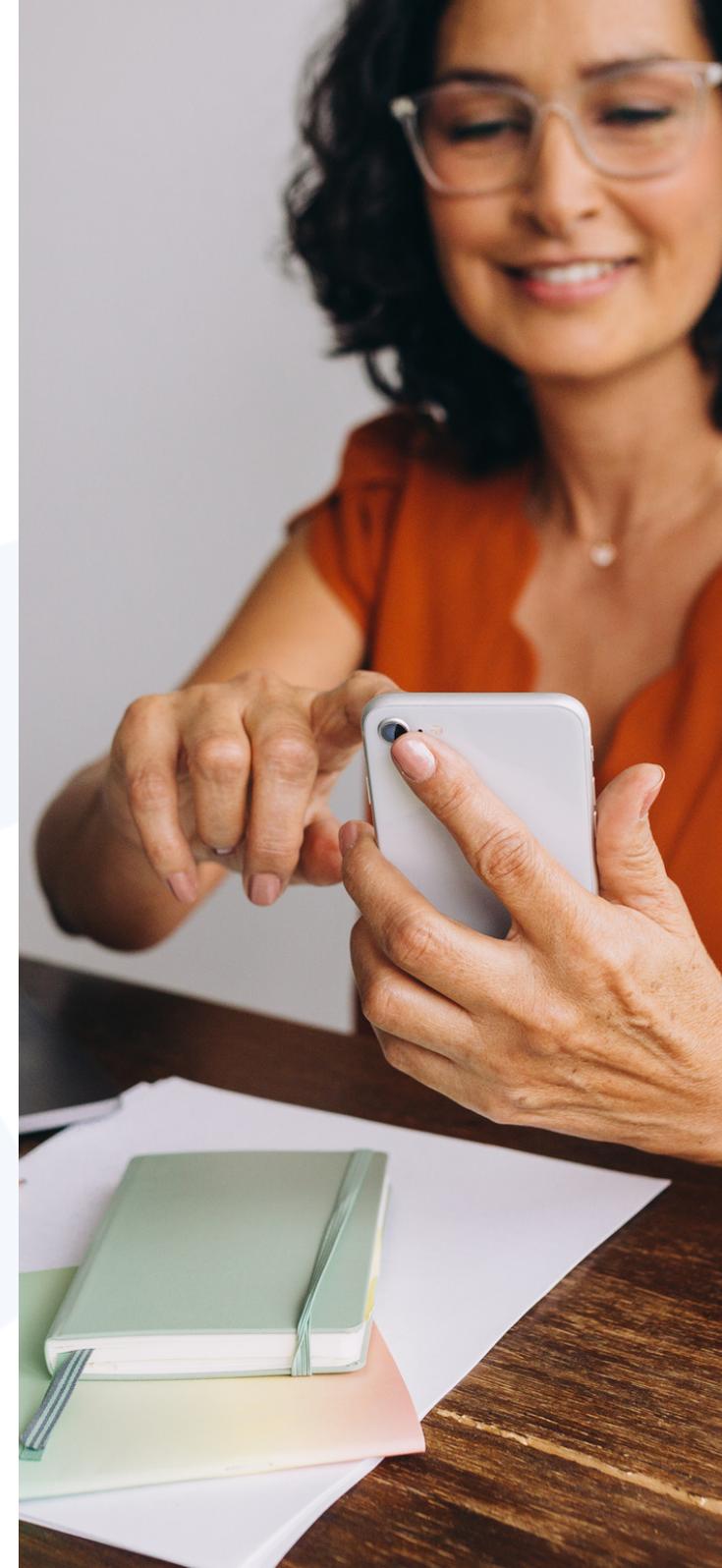
Por esa razón, la distribución de usuarios de plataformas de salud digital por edad es bastante **similar entre los 25 y los 64 años** (oscila entre el 16,5% y el 23%).

El **conjunto de usuarios más amplio está entre los 45 y 54** años de edad, y representa el 22,9% del total.

El menor índice de usuarios se encuentra entre los grupos de edad más jóvenes, de 18 a 24 años, y los mayores de 65. Si bien el 97% de los jóvenes utiliza internet, eso no necesariamente conlleva su mayor participación como usuarios de sitios web de

salud, porque en general utilizan los servicios médicos con poca frecuencia.

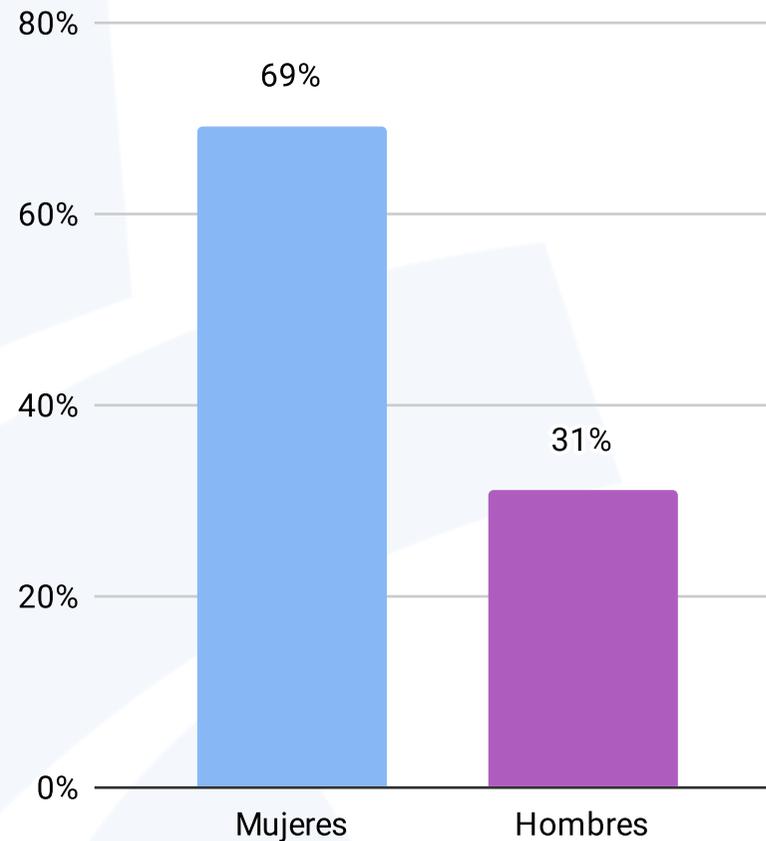
Por el contrario, los mayores, aunque utilizan los servicios médicos con mayor frecuencia, acceden a Internet en menor medida y delegan la gestión de los mismos a otros familiares.



# Género

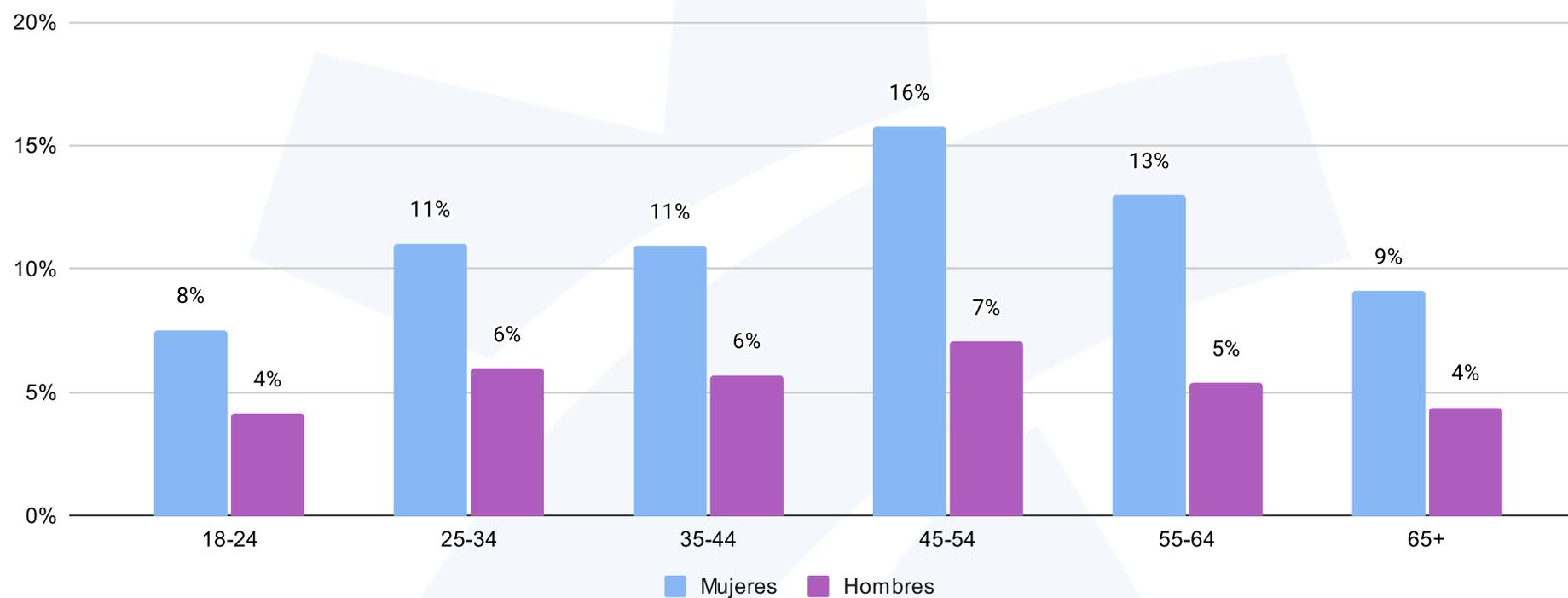
## La gran mayoría de usuarios de la plataforma son mujeres (69%).

Lo más probable es que esto se deba al hecho de que ellas suelen ser las responsables de la salud en el hogar y, por lo tanto, buscan médicos y especialistas con más frecuencia que los hombres, y conciertan citas médicas para sí mismas y para otros miembros de la familia, especialmente para los niños. También utilizan los servicios médicos mucho más a menudo.



Distribución de usuarios de la plataforma por género.

## Distribución de usuarios en la plataforma, por edad y género:



# Residencia

Los pacientes que reservan citas online con médicos de cabecera o especialistas generalmente viven en las **grandes ciudades**.

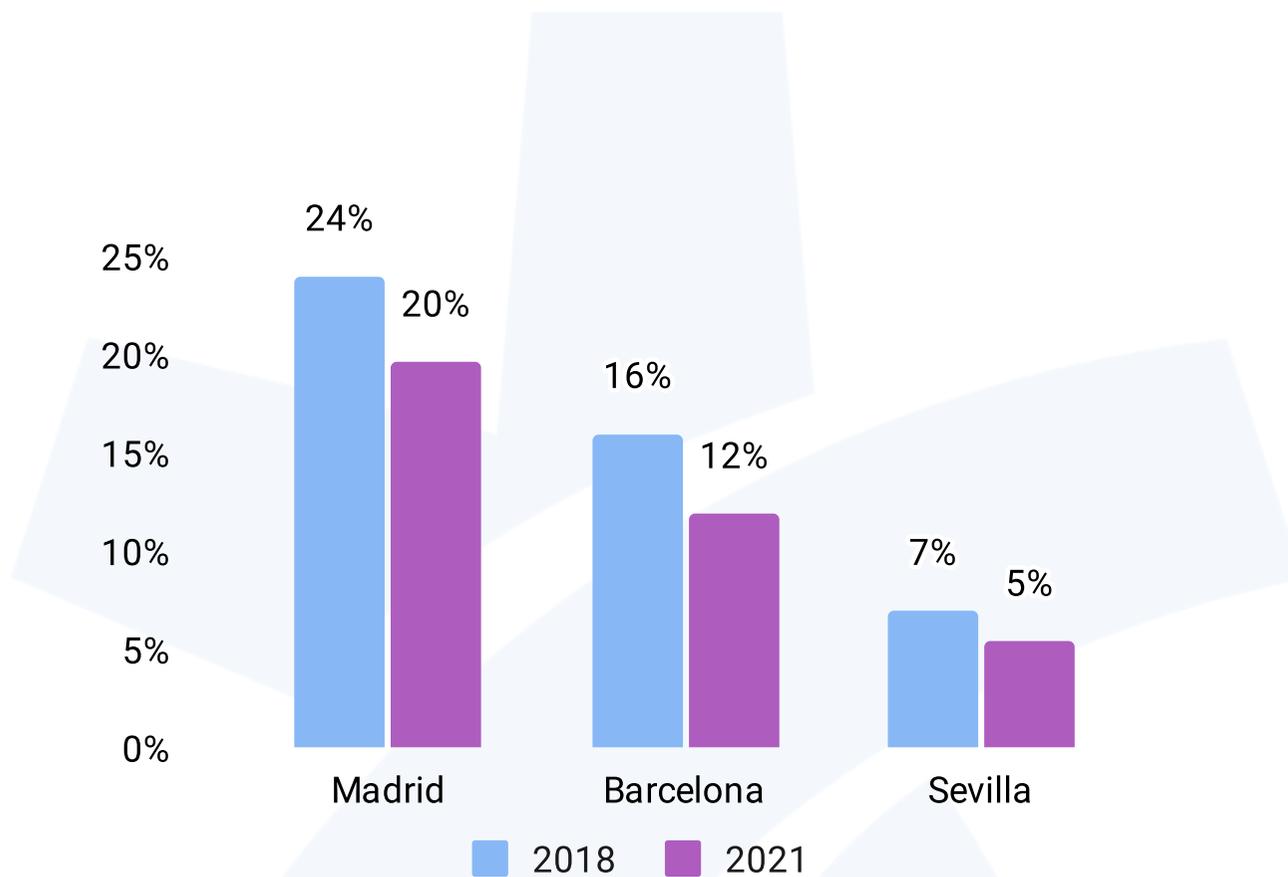
Esta mayor concentración de usuarios en los grandes núcleos urbanos se debe, entre otras cosas, a que llevan un estilo de vida diferente y **un ritmo de vida más acelerado**, lo que conduce a un **mayor uso de internet para resolver los asuntos del día a día**, sobre todo con dispositivos

móviles, pero también a que tienen mucho más acceso a médicos especialistas.

Sin embargo, aunque los usuarios siguen residiendo principalmente en zonas urbanas, los índices son ligeramente inferiores a los del anterior estudio. El **impulso digital provocado por la pandemia**, y el crecimiento de la telemedicina, tiende a descentralizar el uso de estas plataformas.



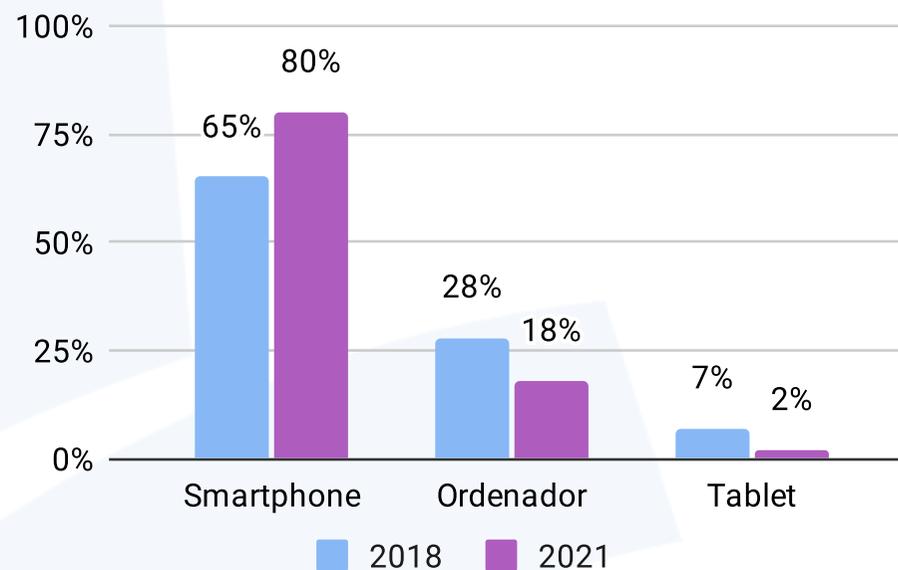
## Ciudades con mayor proporción de usuarios 2018 vs 2021:



## Dispositivos

La mayoría de usuarios accede a Doctoralia **a través de teléfonos móviles o smartphones.**

La tasa de uso de estos dispositivos **ha aumentado 15 puntos desde la anterior edición del estudio.** Este aumento coincide con la tendencia de uso de estos dispositivos en España en los últimos años.



Distribución de usuarios de la plataforma por dispositivo de acceso



# ¿Cómo busca el paciente digital una clínica o especialista?

Para conocer el comportamiento del paciente digital hay que empezar por el principio: ¿cómo busca el paciente digital a su clínica o especialista?

A continuación, hablaremos de los patrones de búsqueda del paciente digital y de aquellas **especialidades, y consultas más demandadas.**

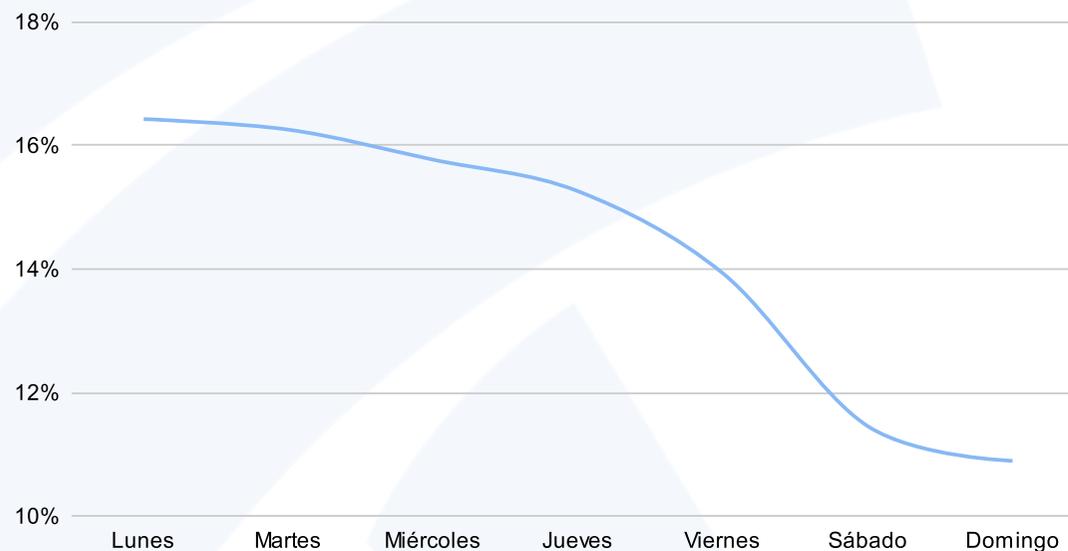
## ¿Cuándo busca un paciente a un médico?

Los pacientes utilizan plataformas de Internet para buscar información sobre salud, o encontrar a un médico de cabecera o a un especialista principalmente entre semana.

El tráfico es más intenso los lunes, y disminuye gradualmente hasta el domingo.

En cuanto a la hora, y si tenemos en cuenta que el paciente digital es una persona activa laboralmente, las 19 h de la tarde es el momento en el que puede reservar cita con tranquilidad, una vez finalizada la jornada.

La actividad de los usuarios aumenta a medida que avanza el día, y alcanza su máximo por la tarde - noche (entre las 16h y las 22h).

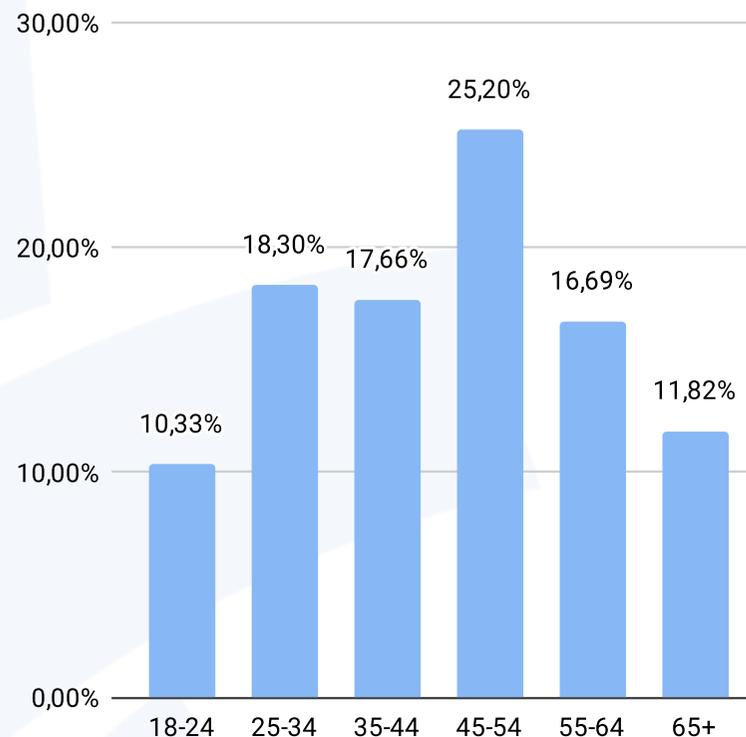


Concentración de tráfico en la plataforma por día de la semana

## Reserva de citas

Una cuarta parte de los usuarios que reservan cita en Doctoralia tienen **entre 45 y 54 años**. Los porcentajes entre los usuarios de 25 a 44 años, y los de 55 a 64, son muy similares (oscilan entre el 16,7% y el 18,3%).

**El acceso a Internet y el impulso de la telemedicina tras la pandemia están forzando la implantación de estos servicios por parte de muchos centros y profesionales de la salud, e igualando la tendencia de uso en usuarios de casi todas las edades.** El menor índice de usuarios que reserva cita se encuentra entre los grupos de edad más jóvenes que no requieren servicios médicos, y los mayores, que delegan la gestión a otros familiares.



Distribución de usuarios que reservan cita en la plataforma, por edad

**Los pacientes reservan citas para ver a un médico durante la semana (93%).** Las citas se reservan principalmente los lunes, aunque de manera muy similar hasta el jueves. A partir del viernes, la reserva de citas disminuye considerablemente, hasta reducirse casi al mínimo durante el fin de semana.



Distribución de usuarios que reservan cita en la plataforma, por día de la semana



**Dra. María Elena Campos** ✓

PREMIUM PLUS

Ortodoncista, dentista, dentista infantil

★★★★★ (53 opiniones)

Paseo de la Castellana 98, Madrid  
MediPark we care for children & you

*Me ha gustado mucho la consulta con María Elena Campos, el trato ha sido perfecto y las instalaciones muy buenas...*

12:45

13:00

13:15

13:30

13:45



**José Luis Vega**

Ortodoncista, dentista, dentista infantil

★★★★☆ (14 opiniones)

12:45

13:00



**Agustín Sanz**

Ortodoncista, dentista, dentista infantil

★★★★☆ (80 opiniones)

12:45

13:00



**Marta Calvo**

Psicólogo

★★★★☆ (35 opiniones)

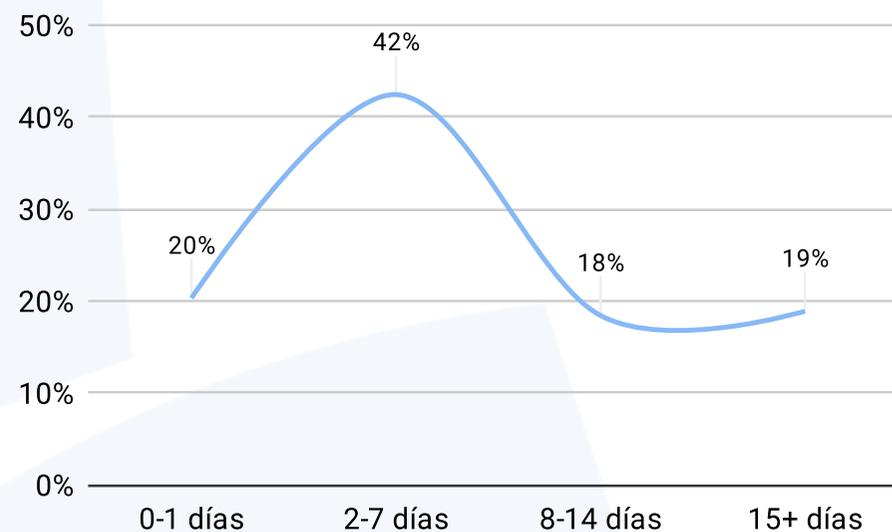
12:45

13:00

Una de las grandes ventajas de la telemedicina es la optimización de la gestión de citas, lo que incluye la agilidad en las propias visitas, la reducción del ausentismo, y la espera de los pacientes.

Gracias a esto, los pacientes que utilizan plataformas online tienen la posibilidad de concertar una cita con un médico el día que más les convenga dentro de los que aparecen en el calendario online.

En este sentido, las citas se reservan generalmente entre 2 y 7 días antes de la fecha de consulta, y **el 20% de pacientes reserva cita para ese mismo día, o el día siguiente.**



Días de antelación en la reserva de citas a través de la plataforma.

# Las especialidades más reservadas

El especialista más buscado en el sitio web de Doctoralia es el psicólogo.

Esto puede ser explicado por diversos factores:

1. La alta incidencia en trastornos mentales, especialmente entre mujeres.
2. La mayoría de usuarios de la plataforma son mujeres, y son ellas quienes, tradicionalmente, se encargan de las cuestiones médicas propias y familiares.

3. El tiempo de espera en el sistema público de salud para ciertas especialidades.

4. La intención de los pacientes de encontrar un especialista recomendable y de confianza.

Las especialidades más demandadas por el paciente digital en España son:

- Psicología
- Ginecología
- Dermatología
- Traumatología
- Psiquiatría



## Preguntas y respuestas

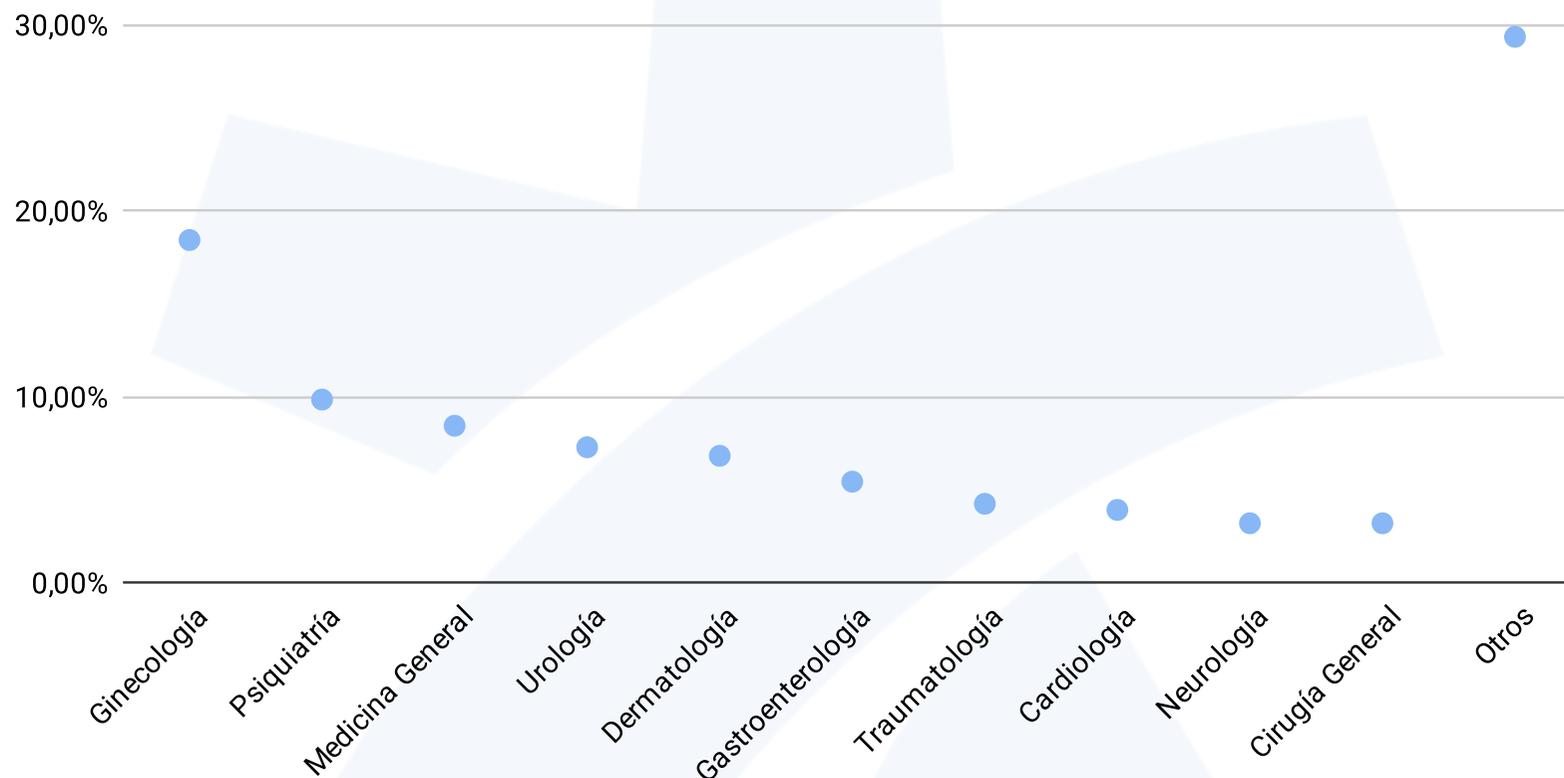
Los usuarios de Doctoralia pueden realizar preguntas a los especialistas a través del servicio “Pregunta al Experto”.

Las preguntas son muy diversas y difíciles de clasificar temáticamente, sin embargo **las más comunes son las dudas sobre salud íntima o sexual, y sobre el uso de medicamentos.**

La agrupación de preguntas por especialidad nos puede dar una idea general del interés de los pacientes.

Los **ginecólogos** y los **psiquiatras** son quienes reciben más preguntas, seguidos de los **médicos generales**, y los **urólogos**.

## Distribución de preguntas realizadas en el servicio "Pregunta al Experto", por especialidad:



# Conclusiones

El paciente digital sigue teniendo un perfil muy marcado. Son las mujeres quienes más utilizan las plataformas de salud en Internet tanto para cuestiones personales, como para el cuidado de otros miembros de la familia.

Se trata de usuarias digitales, responsables de su unidad familiar, completamente familiarizadas con el uso de herramientas *online* en su día a día, y concienciadas de la importancia de mantener un buen estado de salud

Sin embargo, la pandemia ha impulsado la digitalización de los servicios sanitarios, y ha generado un gran impacto en la manera en que los pacientes gestionan su salud, y en la que se relacionan con sus especialistas.

Esto se ve reflejado, por ejemplo, en la distribución cada vez más homogénea de la edad y la ubicación de los usuarios de las plataformas online de salud.

El paciente digital está en constante transformación, y se adapta a medida que el mundo y las tecnologías progresan.

El sector sanitario se caracterizaba por una transición digital más lenta, pero está avanzando a pasos de gigante, porque los pacientes, cuya vida ya es digital, así lo reclaman. Esto supone un desafío para las clínicas y los especialistas, pero también una gran oportunidad.

# Contacto

Doctoralia forma parte del grupo DocPlanner, la plataforma líder mundial que conecta pacientes con profesionales de la salud, haciendo la experiencia en salud más humana.

Doctoralia desarrolla aplicaciones digitales y soluciones de software para profesionales de la salud, clínicas, hospitales y pacientes, que mejoran las relaciones entre el ecosistema de salud y la experiencia del paciente.

La plataforma ofrece a los

pacientes un espacio donde preguntar, opinar y encontrar al mejor profesional de la salud de acuerdo a sus necesidades.

Los profesionales de la salud y las clínicas cuentan con Doctoralia para optimizar el flujo de pacientes, reducir el costoso ausentismo y digitalizar completamente sus prácticas, lo cual resulta en un valioso ahorro de tiempo que, en cambio, pueden utilizar para mejorar los resultados y la experiencia de los pacientes.

Más información en [doctoralia.es](https://doctoralia.es)

**Teresa Llobet**

[teresa.llobet@docplanner.com](mailto:teresa.llobet@docplanner.com)

**Andrea Vallejo**

[andrea.vallejo@evercom.es](mailto:andrea.vallejo@evercom.es)

**Copyright 2022 Doctoralia.**

Todos los derechos reservados.



[doctoralia.es](https://doctoralia.es)