

## Comunicación a través de medios electrónicos en pediatría. Recomendaciones de uso

### *Communication through electronic media in pediatrics. Use recommendations*

Dra. Laura Krynski<sup>a</sup>, Dra. Silvina Ghersein<sup>b</sup>, Dr. Miguel Del Valle<sup>c</sup> y Dr. Gustavo Cardigni<sup>d</sup>

Colaboradores en asesoramiento jurídico:

Dr. Ignacio Maglio<sup>e</sup> y Dr. Ricardo Kilidjian<sup>f</sup>

#### RESUMEN

Las nuevas tecnologías de información y comunicación, como parte de la revolución digital, han impactado en nuestras vidas en general y han atravesado la práctica pediátrica. Consideramos esencial establecer un primer encuadre para este tipo de interacciones entre médicos y pacientes a los fines de brindar la seguridad necesaria a todas las partes involucradas. El vacío legislativo, hasta la fecha, no es un impedimento para la utilización de estas tecnologías en la comunicación médica, pero es necesario establecer cuáles son las responsabilidades, obligaciones y derechos de cada parte, emergentes de su utilización.

Este documento describe brevemente los distintos canales de comunicación electrónica disponibles con sus respectivas ventajas y desventajas, y se generan recomendaciones para el uso responsable y seguro de cada herramienta. Su objetivo es enmarcar esta nueva modalidad de interacción médico-paciente, resaltar su valor y, a su vez, reconocer sus limitaciones.

**Palabras clave:** *tecnologías de la información y comunicación, consulta remota, telemedicina, aplicaciones móviles, Internet.*

#### ABSTRACT

New information and communication technologies have had an impact on our lives in general, as well as in our health care and pediatric practice.

Given this fact, it is essential to establish an initial framework for this type of interactions between physicians and patients in order to provide the necessary security tools to all the involved parties. The existing legislative gap to date has not been an impediment to the use of these technologies in medical communication, but it is necessary to establish what the responsibilities, obligations and rights of each party are, arising from their use.

This document briefly describes the available electronic communication channels, with their advantages and disadvantages, and suggests recommendations for the responsible and safe use. Our aim is to frame this new modality of interaction between doctors and their patients, in order to highlight its value and evaluate its limitations.

**Key words:** *information and communication technologies, remote consultation, telemedicine, mobile applications, Internet.*

<http://dx.doi.org/10.5546/aap.2019.S175>

**Cómo citar:** Krynski L, Ghersein S, Del Valle M, Cardigni G. Comunicación a través de medios electrónicos en pediatría. Recomendaciones de uso. *Arch Argent Pediatr* 2019;117 Supl 4:S175-S179.

- a. Subcomisión de Tecnologías de Información y Comunicación.
- b. Comité de Pediatría Ambulatoria.
- c. Subcomisión de Ética Clínica.
- d. Subcomisión de Ejercicio Profesional. Sociedad Argentina de Pediatría.
- e. Departamento de Riesgo Médico-Legal, Hosp. Fco. J. Muñiz.
- f. Asesor letrado, Sociedad Argentina de Pediatría.

**Correspondencia:**  
Dra. Laura Krynski:  
dralaurak@gmail.com

**Financiamiento:**  
Ninguno.

**Conflicto de intereses:**  
Ninguno que declarar.

Recibido: 23-4-2019  
Aceptado: 2-5-2019

#### INTRODUCCIÓN

Las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC), como parte de la revolución digital, han impactado en nuestras vidas en general y lo han hecho también drásticamente en el proceso de atención de la salud.

Convocados por la Comisión Directiva de la Sociedad Argentina de Pediatría, nos hemos reunido el Comité de Pediatría Ambulatoria y las Subcomisiones de Ejercicio Profesional, Ética Clínica y Tecnologías de Información y Comunicación con el objetivo de elaborar un documento que pudiera ser utilizado como marco de recomendaciones de uso de estas nuevas formas de comunicación.

#### CONSIDERACIONES GENERALES

El presente documento está destinado a clarificar algunos aspectos de la práctica diaria del pediatra, sin incluir los sistemas de consulta remota que ya practican las instituciones de salud con sus propias regulaciones y que han probado enormes beneficios para el paciente alejado de los centros de salud.

Definimos, en primera instancia, la consulta médica electrónica como una interacción entre el médico y el paciente o su representante o familiar autorizado sobre una cuestión profesional, en la cual la distancia es un factor crítico y es mediada por una herramienta electrónica de comunicación (correo o mensajería electrónica, portal de pacientes, Skype, redes sociales) sin que exista un encuentro presencial real entre ambos, pero en la que pueden mediar fotos, videos, videollamadas, etc.

Definida así, esta modalidad de consulta podrá, a veces, dar respuesta al motivo que la inicia, pero, en otros casos, ser solo de carácter categorizador y orientar hacia una resolución posterior.

Actualmente, algunas organizaciones de la salud han comenzado a ofrecer consultas electrónicas por medio de un portal, en el cual interviene un médico de "guardia electrónica".

Al utilizar estas nuevas tecnologías, es imprescindible evaluar con precisión el motivo de la demanda, pues, a diferencia del modelo presencial, en esta situación particular, el profesional carece de la herramienta semiológica más valiosa: el examen físico. Es fundamental profundizar en el interrogatorio, ya que pueden producirse errores y confusiones, tanto de tipeo como de interpretación de los mensajes.

En ocasiones, la información le llegará al médico fragmentada o restringida a las posibilidades técnicas de los dispositivos y, además, no es posible contar con la evaluación completa de un paciente. Por todos estos motivos, la consulta por medios electrónicos resulta más proclive al error de diagnóstico.

Por último, consideramos que esta consulta requiere ser enmarcada en aspectos médico-legales, de seguridad y de confidencialidad adecuada.

El objetivo del presente documento es proveer un encuadre inicial a esta nueva modalidad de consulta médica, resaltar su valor y, a su vez, reconocer sus limitaciones.

## ASPECTOS PARTICULARES DE CADA MEDIO ELECTRÓNICO

### *E-mail*

Es una herramienta ampliamente extendida y una de las primeras en destacarse, ya que su aparición es anterior a las redes sociales.

Reconoce amplias ventajas, dentro de las cuales podemos mencionar que es asincrónico (el mensaje puede ser respondido en un tiempo diferido), permite el envío de información adjunta

y se presenta como una herramienta adecuada si se pondera la relación costo-beneficio. A su vez, es un medio de comunicación ágil y dinámico que admite la programación de las respuestas a un horario determinado que sea conveniente para ambas partes.

Dentro de sus desventajas, se destacan la falta de seguridad y de confidencialidad. Además, resulta engorroso el traslado de toda la información a la historia clínica, lo que sobrecarga el horario laboral del profesional, ya que esta tarea se realiza por fuera de los horarios preestablecidos de trabajo. Los pacientes, habitualmente, no perciben esto como parte de la actividad profesional.

### **Aplicaciones de mensajería instantánea**

Su característica principal es la sincronización, es decir, la comunicación médico-paciente se produce en tiempo real y permite tanto la conversación como el envío de imágenes, videos y documentos.

Resultan ágiles y económicas; las más usadas son WhatsApp, Telegram, Facebook Messenger. Ninguna de ellas ha sido diseñada originalmente para la consulta médica, con lo cual carecen de los parámetros de seguridad y confidencialidad requeridos. A pesar de esto, son muy utilizadas en la práctica cotidiana.

Debido, probablemente, al uso social que ha adquirido la comunicación por chat, es habitual que el médico quede incluido de manera implícita en esta dinámica, en la cual se espera del interlocutor una respuesta inmediata.

El principal inconveniente referido por el médico es la invasión de su privacidad, por lo que se recomienda establecer la modalidad de su uso con claridad. Sin embargo, esto no siempre es fácil de respetar, aun si ha sido debidamente concertado.

### **Portales para pacientes**

Los portales para pacientes se definen como una aplicación web segura a través de la cual tanto los profesionales como los pacientes pueden acceder a la información. En un mismo sitio web, se alojan la historia clínica electrónica, la agenda electrónica de turnos y un sistema de mensajería electrónica. De esta forma, toda la comunicación con el paciente, así como los archivos enviados (laboratorio, imágenes, etc.), quedan almacenados en un sitio seguro. A su vez, el portal incluye la posibilidad de generar un reembolso de la consulta a través de sistemas de pago electrónico.

## CONSIDERACIONES LEGALES

La irrupción y masificación del uso de las TIC en la relación médico-paciente genera la necesidad de reconfigurar un vínculo en transición de la medicina hipocrática hacia la medicina digital. En este proceso, resulta esencial establecer un adecuado marco legal para brindar la seguridad necesaria a todos los protagonistas de estas nuevas formas de comunicación virtual.

En nuestro país, deben considerarse la aplicación por analogía a la medicina digital de las siguientes referencias normativas: artículos 53, 55 (Derecho a la Imagen), 58 y 59 (Consentimiento Informado) del Código Civil y Comercial de la Nación; artículo 153 del Código Penal (Violación de Comunicación Electrónica); Ley de Protección de Datos Personales, N.º 25326; Ley de Derechos de los Pacientes, Historia Clínica, N.º 26529 y Decreto 1089/2012; Firma Digital, Ley N.º 25506. Dicha información se encuentra disponible públicamente para ser consultada (véanse las lecturas sugeridas).

## RECOMENDACIONES GENERALES PARA EL USO DE DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS Y MENSAJERÍA CON PACIENTES

- No reenvíe a terceros imágenes ni mensajes que incluyan información personal del paciente sin su consentimiento, excepto que se realice anonimizando todos los datos y con fines exclusivamente profesionales.
- No utilice estos medios para responder consultas sensibles a la privacidad del paciente o su familia.

Considerando el vacío legal y la legislación vigente, se realizan las siguientes recomendaciones:

### Comunicación por correo electrónico

- a. Cree una cuenta de correo exclusiva para la atención de consultas médicas virtuales (ej.: drperezconsultasmedicas@gmail.com).
- b. Predetermine un texto fijo al pie (limitación de la responsabilidad legal) que aclare cuáles son los tiempos de respuesta que se manejarán, qué tipo de consultas se podrán hacer, etc.
- c. Ajuste las herramientas de tal forma que permitan la confirmación de la recepción y lectura del mensaje. *E-mail*: puede configurar una respuesta automática para que el paciente sepa que su mensaje fue recibido y será respondido en un plazo determinado. Mensajería instantánea: los sistemas más populares (WhatsApp) permiten configurar la confirmación de lectura a voluntad.

- d. Enseñe a los pacientes a categorizar el asunto en sus mensajes: necesidad de receta, agendar un turno, consulta médica, etc.

### Recomendación para un encuadre legal de las consultas médicas

Las consultas, indicaciones o cualquier tipo de acto médico que se realice a través de mensajes digitales deberán documentarse a la brevedad posible en la historia clínica.

Es recomendable iniciar la relación médico-paciente con una primera consulta presencial, en la que se tendría que generar un convenio/acuerdo sobre los siguientes puntos:

- a. Indicar claramente cuál es el canal preferente de comunicación digital (correo electrónico, mensajería electrónica, portal de pacientes, SMS o cualquier otro). El uso de múltiples y simultáneas vías de comunicación no se recomienda, ya que puede generar confusiones en la comunicación.
- b. Establecer los elementos que permitan validar los datos e identidad del emisor (nombre, apellido, edad, antecedentes relevantes al motivo de la consulta actual, etc.) y receptor de la comunicación (datos del profesional interviniente).
- c. Aclarar el día y el horario en que serán respondidas las consultas recibidas por el medio digital seleccionado, que incluye un acuerdo para los días de descanso y fines de semana.
- d. Especificar con claridad qué tipos de consultas médicas se recibirán y evaluarán por el soporte digital elegido y qué tipo de información se recibirá (imágenes, estudios clínicos, etc.).
- e. Informar a los pacientes acerca de las cuestiones de privacidad. Los pacientes deberían saber (si aplica) quién más puede tener acceso a sus mensajes.
- f. Fijar un valor de honorarios, si el profesional así lo considera, por la utilización de los canales de comunicación elegidos.
- g. Informar que este tipo de consultas queda enmarcado dentro de los principios de confidencialidad inherentes a toda relación médico-paciente.
- h. Es recomendable que los representantes legales del menor indiquen quiénes son las personas autorizadas para efectuar consultas por medios electrónicos.

### Seguros médicos

Se recomienda evaluar el alcance de la cobertura del seguro de responsabilidad médica

en relación con la implementación de servicios de esta nueva modalidad.

#### **Recomendación para el uso prudente de dispositivos electrónicos durante la consulta**

- a. Al ingresar a las áreas asistenciales, se debe poner el celular en modo vibración o silencio; con esto, se disminuyen las interrupciones que afectan la atención de los pacientes.
- b. La recepción de llamados personales y de pacientes durante una consulta médica debe ser solamente ante una urgencia, y, en ese caso, el profesional se debe retirar a un área privada.

#### **Recomendación para evitar la contaminación cruzada por el uso de dispositivos móviles**

Es fundamental capacitar al personal en estrategias de prevención de daños asociados a la contaminación cruzada por el uso de dispositivos (lavado de manos en forma previa y posterior).

En este sentido, se recomienda lo siguiente:

- a. Realizar la limpieza y desinfección de un solo paso de los teléfonos celulares (y otros dispositivos móviles, como tabletas, ipods, etc.) con amonio cuaternario (en espuma o líquido) rociándolo sobre una toalla de papel y luego pasarla sobre el dispositivo.
- b. Limitar el uso de los dispositivos móviles (preferentemente, no usarlos) en las unidades de cuidados intensivos (UTI/Unidad Coronaria –UCO–) durante la atención al paciente.
- c. No ingresar al área quirúrgica y de Neonatología con dispositivos móviles. Si esto ocurriera, primero, se debe realizar la limpieza y desinfección de un solo paso con amonio cuaternario; colocarlos en una bolsa plástica cerrada y retirarlos luego de salir del área mencionada.

#### **PARA TENER EN CUENTA**

Las TIC son solo una forma más de comunicación con los pacientes y tienen limitaciones. Las principales son:

- ✓ En ningún caso, reemplazan la consulta presencial. Su mayor utilidad está dada por orientar y clasificar la necesidad de una consulta presencial, así como también resolver situaciones que, luego de la consulta, hayan quedado pendientes (ej.: lectura de un resultado de laboratorio).
- ✓ Es una modalidad que tiene mayor beneficio si

el médico ya conoce a la familia y al paciente. Practicar consultas virtuales con pacientes no conocidos conlleva mayor riesgo de error diagnóstico.

- ✓ Tener claras las limitaciones de la herramienta tanto para médicos como para pacientes evitará malos entendidos, así como posibles errores, con sus consecuencias médico-legales.
- ✓ De acuerdo con los procedimientos básicos del ejercicio profesional, no es recomendable emitir un diagnóstico si el examen físico no se ha llevado a cabo.
- ✓ Actualmente, su principal utilidad sería solo a efectos de orientar y planear una consulta presencial si lo justificara.
- ✓ No es aconsejable que esta forma de comunicación sea difundida masiva e indiscriminadamente por los actores de la salud que la promueven por sus posibles beneficios, sin informar, al mismo tiempo, sus límites y alcances.

#### **CONCLUSIONES**

La irrupción de las herramientas tecnológicas ha cambiado sustancialmente el modo de comunicación entre las personas y, de manera lógica, ha atravesado también el vínculo médico-paciente. Sin embargo, la evolución jurídica es mucho más lenta que el avance tecnológico; a pesar de la utilización intensiva de TIC y el constante avance de la telemedicina y la medicina digital, todavía no existe en el país un marco regulatorio específico. Este vacío legislativo no es un impedimento para la utilización de TIC en la comunicación médica, pero sí impone la necesidad de establecer cuáles son las responsabilidades emergentes de su utilización.

Los pediatras nos destacamos por ofrecer disponibilidad para la comunicación con los pacientes, y este uso y costumbre es el que nos ha permitido acompañar a las familias en sus distintas instancias y vicisitudes. En los tiempos actuales, la realidad digital nos obliga a repensar estos acuerdos para el beneficio de ambas partes.

La consulta electrónica comienza a formar parte del ejercicio profesional, con sus respectivos alcances y limitaciones, que incluyen el derecho a ser remunerada. Si bien la consulta presencial es un instrumento irremplazable de la práctica asistencial, enmarcar estas nuevas modalidades de consulta nos permitirá brindar una mejor atención, respetar el accionar médico y sumar herramientas innovadoras a nuestra tarea. ■

**LECTURAS SUGERIDAS**

- Mejía Estrada A, Romero Zepeda H. La relación médico paciente: el desarrollo para una nueva cultura médica. *Rev Med Electrón.* 2017; 39(Suppl1):832-42.
- Maglio I, Wierzba S. Medicina digital, inteligencia artificial y responsabilidad civil. [Consulta: 3 de mayo de 2019]. Disponible en: <https://www.intramed.net/contenido.asp?contenido=93472>.
- Miranda CM, Jadresic ME, Chomali GM, Miranda CE, et al. El uso del correo electrónico en la comunicación médico-paciente. *Rev Med Chil.* 2013; 141(6):814-5.
- Krynski L, Goldfarb G. La comunicación con los pacientes mediada por tecnología: WhatsApp, e-mail, portales. El desafío del pediatra en la era digital. *Arch Argent Pediatr.* 2018; 116(4):e554-9.
- Olson CA, McSwain SD, Curfman AL, Chuo J. The Current Pediatric Telehealth Landscape. *Pediatrics.* 2018; 141(3):e20172334.
- Vítolo F. Telemedicina, Nuevas Tecnologías, Nuevos Riesgos. *Biblioteca Virtual NOBLE.* Octubre 2011. Págs.1-13.
- Antoun J. Electronic mail communication between physicians and patients: a review of challenges and opportunities. *Fam Pract.* 2016; 33(2):121-6.
- Delbanco T, Sands D. Electrons in Flight - E-Mail between Doctors and Patients. *N Engl J Med.* 2004; 350(17):1705-7.
- Rodríguez Weber FL, Ramírez Arias JL. Comunicación en la práctica diaria del médico. *Acta Med.* 2017; 15(4):320-1.
- Argentina. Artículo 53: Derecho a la Imagen. En: Código Civil y Comercial de la Nación. Buenos Aires: Infojus: 2014. Pág.13.
- Argentina. Artículo 55: Disposición de Derechos Personales. En: Código Civil y Comercial de la Nación. Buenos Aires: Infojus: 2014:14. [Consulta: 3 de mayo de 2019]. Disponible en: [http://www.saij.gov.ar/docs-f/codigo/Codigo\\_Civil\\_y\\_Comercial\\_de\\_la\\_Nacion.pdf](http://www.saij.gov.ar/docs-f/codigo/Codigo_Civil_y_Comercial_de_la_Nacion.pdf).
- Argentina. Artículo 58: Investigaciones en Seres Humanos. En Código Civil y Comercial de la Nación. Buenos Aires: Infojus: 2014:14. [Consulta: 3 de mayo de 2019]. Disponible en: [http://www.saij.gov.ar/docs-f/codigo/Codigo\\_Civil\\_y\\_Comercial\\_de\\_la\\_Nacion.pdf](http://www.saij.gov.ar/docs-f/codigo/Codigo_Civil_y_Comercial_de_la_Nacion.pdf).
- Argentina. Artículo 59: Consentimiento Informado para Actos Médicos e Investigaciones en Salud. En: Código Civil y Comercial de la Nación. Buenos Aires: Infojus: 2014:15. [Consulta: 3 de mayo de 2019]. Disponible en: [http://www.saij.gov.ar/docs-f/codigo/Codigo\\_Civil\\_y\\_Comercial\\_de\\_la\\_Nacion.pdf](http://www.saij.gov.ar/docs-f/codigo/Codigo_Civil_y_Comercial_de_la_Nacion.pdf).
- Argentina. Violación de secretos y de la privacidad. En: Código Penal de la Nación. Libro II, Título V, Capítulo III. [Consulta: 3 de mayo de 2019]. Disponible en: <http://servicios.infoleg.gov.ar/infolegInternet/anexos/15000-19999/16546/texact.htm#19>.
- Argentina. Ley 25326. Protección de los Datos Personales. Buenos Aires: Infoleg, 4 de octubre de 2000. [Consulta: 3 de mayo de 2019]. Disponible en: <http://servicios.infoleg.gov.ar/infolegInternet/anexos/60000-64999/64790/norma.htm>.
- Argentina. Ley 25506. Firma Digital. Buenos Aires: Infoleg, 14 de noviembre de 2001. [Consulta: 3 de mayo de 2019]. Disponible en: <http://servicios.infoleg.gov.ar/infolegInternet/anexos/70000-74999/70749/norma.htm>.
- Argentina. Ley 26529. Salud Pública. Derechos del Paciente, Historia Clínica y Consentimiento Informado. Buenos Aires: Infoleg, 21 de octubre de 2009. [Consulta: 3 de mayo de 2019]. Disponible en: <http://servicios.infoleg.gov.ar/infolegInternet/anexos/160000-164999/160432/norma.htm/>.
- Argentina. Decreto 1089/2012. Salud Pública. Buenos Aires; Infoleg, 5 de julio de 2012. [Consulta: 3 de mayo de 2019]. Disponible en: <http://servicios.infoleg.gov.ar/infolegInternet/anexos/195000-199999/199296/norma.htm>.