

La comunicación entre el neurocirujano y el paciente es la parte más importante de una **relación médico-paciente**.

El correo electrónico ya se usa para la comunicación en el ámbito de la atención sanitaria cuando es una herramienta eficaz para la transmisión y la recepción de información.

El uso de redes electrónicas ha abierto nuevas posibilidades a la telemedicina, pues permite tratar pacientes a distancia. El Comité Permanente de Médicos Europeos ha emitido sus directrices éticas sobre la práctica de la telemedicina (CP 1999/33).

El correo electrónico es una herramienta de trabajo útil para la comunicación entre el médico y su paciente, siempre y cuando sea una ayuda complementaria y en ningún caso una sustitución de la comunicación directa. Los mensajes complicados difíciles de entender, la información que pueda ser negativa para el paciente o los mensajes requieran un seguimiento o una ayuda personalizados deben comunicarse preferiblemente personalmente.

2. Definiciones Correo electrónico es correo en formato electrónico; el remitente redacta un mensaje en su ordenador y lo transmite mediante una red de comunicaciones al ordenador del destinatario. (Glosario de Telemedicina 2001 de la Comisión Europea). Correspondencia mediante correo electrónico en el tratamiento de los pacientes significa, en este contexto, comunicación profesional que ayuda al médico y al resto de los profesionales con los que trabaja a cumplir con sus obligaciones profesionales, y que ayuda al paciente a comunicarse con el médico durante el tratamiento o el seguimiento de su dolencia, o cuando se le administra la asistencia sanitaria.

Mensajes instantáneos son comunicaciones electrónicas en línea.

3. Objeto de las Directrices El objeto de estas directrices es dar consejos prácticos a los médicos que empiecen a usar y creen marcos de referencia para la comunicación por correo electrónico con sus pacientes, y el resto del personal sanitario necesario para tratar al paciente. Estas directrices ofrecen un código de conducta básico para la correspondencia electrónica que ayuda al médico y a los demás profesionales a garantizar la calidad y una base ética sólida para la comunicación electrónica con sus pacientes.

4. Beneficios y riesgos del uso del correo electrónico en la asistencia sanitaria

4.1. Beneficios La correspondencia electrónica es un medio de comunicación rápido, barato y de amplias posibilidades que no está vinculado ni a un lugar ni a un tiempo determinado. Así pues deja a los pacientes y al personal sanitario reflexionar sobre la petición o sobre la respuesta. Por ello, se recomienda usar el correo electrónico en lugar de los mensajes instantáneos para la comunicación de carácter sanitario. La correspondencia electrónica deja huella. Por consiguiente, el paciente ya no se olvida del consejo del médico o de otro profesional sanitario. Por otra parte, el médico (u otro profesional sanitario) se queda con una copia exacta de su respuesta. Los documentos escritos mejoran la protección jurídica de ambas partes. 4.2. Riesgos Pueden surgir problemas de tipo técnico, jurídico o de otro orden en la correspondencia electrónica:

- interrupciones del correo electrónico - falta de integridad - destrucción de los datos ocasionada por un fallo técnico o un virus - amenazas a la confidencialidad - identificación insuficiente de los interlocutores - posible cobertura insuficiente del seguro de responsabilidad civil - problemas relacionados con el ejercicio transfronterizo de la medicina, especialmente la jurisdicción, la colegiación y las indemnizaciones.

4.3. Cuestiones relacionadas con la correspondencia electrónica Nunca se debe utilizar el correo electrónico para buscar ayuda en caso de emergencia o de necesidad urgente de tratamiento.

Además, el médico debe aconsejar siempre al paciente que busque una consulta cara a cara si la consulta por correo electrónico le indica que es necesario. Los usos posibles de la consulta por correo electrónico entre el médico y un paciente incluyen: - Comunicaciones sobre resultados de laboratorio y otras mediciones objetivas. - Seguimiento de una enfermedad crónica o un tratamiento (por ejemplo, renovación o cambio de medicación) cuando no es necesario una consulta cara a cara. Ejemplos de enfermedades crónicas son: asma, diabetes e hipertensión. - Asesoramiento en estados no agudos. - Promoción de la salud

5. Directrices prácticas Cuando el médico estudie la posibilidad de mantener una correspondencia por correo electrónico con un paciente, debe sopesar los beneficios y los riesgos. El médico y el paciente deben, antes de nada, discutir el uso apropiado de la consulta por correo electrónico, y acordar qué cuestiones se pueden tratar por este medio. También se debería informar al paciente sobre los aspectos técnicos y la seguridad del correo electrónico. Se debería facilitar al paciente una información escrita sobre el uso correcto de este tipo de correspondencia (por ejemplo Anexo 2). 5.1. Régimen de trabajo del médico El médico que utilice el correo electrónico para comunicarse con sus pacientes debe tener tiempo para hacerlo y disfrutar de unas condiciones de trabajo que permitan el correcto funcionamiento de la correspondencia por correo electrónico.

El médico debe establecer un tiempo de respuesta para la correspondencia por correo electrónico que recibe de los pacientes. Los pacientes y el personal sanitario de la clínica o el hospital correspondientes deben ser informados de este plazo de ejecución. El médico debe informar a los pacientes cuando no esté localizable por correo electrónico. Si durante este periodo de tiempo se acuerda que otro médico u profesional médico responda al correo electrónico, el paciente debe dar su consentimiento previo. En concreto, debe existir un acuerdo claro sobre la manipulación de esta correspondencia durante su ausencia. El médico debe establecer las condiciones para la correspondencia electrónica que se deberán aplicar en su ejercicio profesional. Estas condiciones incluirán las cuestiones mencionadas en estas directrices y, si existe, la legislación nacional adaptadas a su ejercicio. Los médicos deben estudiar la manera de difundir la información sobre su ejercicio profesional. Pueden utilizar el papel o el formato electrónico para informar, y el documento resultante se debe enviar a las partes interesadas, como por ejemplo a los pacientes y al personal de la clínica o el hospital donde ejerza. Una lista de comprobación sobre la correspondencia electrónica en Anexo 1. 5.2. Equipamiento Antes de ofrecer servicios de consulta por correo electrónico, el médico debe certificar que las redes, el hardware y el software que se usan funcionan cumpliendo los requisitos de fiabilidad. Tanto el hardware como el software deben actualizarse periódicamente. Es especialmente importante tener una protección antivirus actualizada. A la hora de elegir el software de correo electrónico es aconsejable conseguir un programa que: - confirme la recepción del mensaje - confirme cuándo se ha abierto un mensaje - utilice técnicas de encriptación para la transferencia de datos - disponga de un control de auditoría. 5.3. El correo electrónico como parte del historial médico del paciente La correspondencia por correo electrónico entre un médico y un paciente forma parte del historial médico del paciente. Posee también una importancia jurídica y debe ser procesada atendiendo a las normas en vigor sobre historias médicas. Se debe utilizar un método fiable para hacer copias de seguridad de todos los datos electrónicos de los pacientes. 5.4. Privacidad y confidencialidad El médico debe salvaguardar la confidencialidad del correo electrónico con sus pacientes, al igual que cualquier otra forma de comunicación entre el médico y su paciente. La correspondencia por correo electrónico entre un médico y un paciente debe recibir tratamiento confidencial, como cualquier otra comunicación entre un médico y un paciente. Debe existir una cuenta de correo electrónico definida para la correspondencia electrónica. Los nombres de usuario y las contraseñas deben considerarse información confidencial. El ordenador que se utilice para la comunicación con los pacientes deberá disponerse de forma que no sea visible/legible por otra persona que no sea el médico Si el médico debe abandonar la habitación, deberá salir de la cuenta o utilizar un protector de pantalla protegido por contraseña. Si se imprime el mensaje de correo, el

papel debe tratarse como cualquier otro documento perteneciente al historial médico del paciente. El servidor que se utilice para la comunicación vía correo electrónico debe estar guardado en un lugar seguro, al que sólo pueda tener acceso personas autorizadas. El acceso debe realizarse bajo supervisión. El correo electrónico no es totalmente seguro: esto deben saberlo todas las partes implicadas. Se debe discutir con los pacientes y con los profesionales implicados protocolos para mejorar la seguridad.

5.5. Identificación de los interlocutores Para garantizar una correcta identificación, tanto los médicos como los pacientes deben utilizar su cuenta de correo definida siempre que sea posible. El médico debe tener la certeza de que sólo el paciente accede a esa cuenta de correo. Sin embargo, la cuenta de correo definida no garantiza la identidad del usuario de la cuenta de correo. El médico no puede ser responsable si otras personas tienen acceso a los datos desde la cuenta de correo electrónico del paciente. Se debe utilizar una identificación electrónica, por ejemplo la firma electrónica, como medio de identificación del paciente y del médico siempre que sea posible. Se recomienda no utilizar el correo electrónico para establecer una comunicación entre un médico y un paciente si una de las partes tiene dudas a la hora de identificar a la otra.

5.6. Estilo y contenido del mensaje de correo electrónico

5.6.1. El médico Como en cualquier tipo de comunicación con sus pacientes, el médico debe evitar toda posibilidad de malentendido. No utilizará jerga de la profesión. Todas las frases serán pertinentes y se presentarán en un tono neutral. La línea de asunto del mensaje se utilizará, siempre que sea posible, para indicar el tema en un tono neutral. Para mayor claridad, la respuesta debe ponerse encima del mensaje anterior. El mensaje de correo enviado por el médico deberá contener la siguiente información: - su nombre y, si es posible, otro tipo de identificación - forma de conseguir una consulta cara a cara. - detalles del lugar donde ejerce (dirección, teléfono, fax) y horas de oficina

5.6.2. Paciente El mensaje de correo electrónico del paciente deberá contener la siguiente información: - nombre y otro tipo de identificación - datos de contacto en caso de que el médico deba ponerse en contacto con el paciente rápidamente - otra información que considere relevante

5.7. Facturación y reembolso

La correspondencia por correo electrónico entre médico y paciente debe manejarse como cualquier otro tipo de servicio de asistencia sanitaria a efectos de reembolso. Se puede confeccionar la factura utilizando medios electrónicos o de otro tipo y habrá de hacerse cumpliendo la legislación y la normativa nacionales.

El médico debe informar previamente al paciente de los gastos y cómo puede conseguir que se los reembolsen. ANEXO 1

Lista de comprobación para el médico

1. Piense detenidamente con qué fines y con qué pacientes la correspondencia por correo electrónico le puede ser útil a usted y a sus pacientes.
2. Programe el tiempo que necesite para responder a los mensajes de sus pacientes.
3. Compruebe el equipo que utiliza para mandar correos electrónicos a sus pacientes. Actualice su hardware y software. Asegúrese de que tiene un antivirus actualizado.
4. Prepare métodos de facturación y reembolso.
5. Asegúrese de que lleva a cabo la correspondencia por correo electrónico respetando la legislación local y que su seguro de responsabilidad civil cubre la correspondencia por correo electrónico con sus pacientes.
6. Recuerde que la correspondencia por correo electrónico con sus pacientes forma parte del historial médico del paciente. Por lo tanto, debe archivarlo como tal. Piense en un método para archivar las

direcciones de correo electrónico de sus pacientes. 7. Use un título de asunto neutral.

8. Decida qué personas tendrán acceso a su cuenta de correo electrónico y a quién necesita para procesar el correo electrónico de los pacientes. Comente con sus empleados y sus compañeros cómo se va a actuar durante sus ausencias.

9. Prepare una hoja informativa para sus pacientes y distribúyala entre ellos, sus empleados y los compañeros que estén implicados.

ANEXO 2

Información para el paciente - un modelo estándar de formulario para distribuirlo entre los pacientes

1. Puede utilizar el correo electrónico para comunicarse con su médico sobre ciertos temas acordados. A continuación verá los que normalmente son adecuados para la correspondencia por correo electrónico:

- resultados de laboratorio o de otro tipo - seguimiento de determinadas afecciones (azúcar en la sangre, presión arterial, etc.) - seguimiento de una medicación - resultados de determinados tratamientos - trámites administrativos (citas, etc.) - otros temas:....

2. La correspondencia por correo electrónico no es adecuada para situaciones de emergencia, en las que deberá acudir a los servicios de urgencia. 3. Normalmente su médico responderá a sus mensajes de correo electrónico en un plazo de días

4. Si su médico está ausente, se acuerdan las siguientes disposiciones:

5. Su correo electrónico se procesará utilizando los métodos de protección de datos que establece la ley. Nadie, aparte de su médico y del personal sanitario necesario para prestar la asistencia médica, puede acceder a sus datos. La correspondencia por correo electrónico forma parte de su historial médico ordinario.

6. Es responsabilidad suya garantizar la fiabilidad del equipo que utiliza para la correspondencia por correo electrónico y la seguridad de la cuenta de correo electrónico. Se recomienda que utilice siempre la misma cuenta de correo electrónico para comunicarse con su médico. Asegúrese de que sólo usted o las personas a las que Ud. autorice pueden tener acceso a su correo electrónico.

7. Mientras redacta el mensaje de correo electrónico para su médico, tenga en cuenta lo siguiente:

1. Debe dar su nombre completo y su fecha de nacimiento, también datos de contacto en caso de que el médico desee comunicar con usted directamente. 2. Use un título de asunto neutral. 3. Incluya sólo información relacionada con su problema. 4. Evite enviar mensajes de correo sobre temas especialmente personales y confidenciales. 8. Coste de la respuesta por correo electrónico del médico.....

9. Forma de pago

10. Reembolso de la respuesta por correo electrónico del médico

11. Su médico hará todo lo posible para que su correo siga siendo confidencial, pero por razones de carácter técnico y de diversa índole, la confidencialidad de sus datos no puede garantizarse totalmente.

From:

<http://www.neurocirugiacontemporanea.com/> - **Neurocirugía Contemporánea ISSN 1988-2661**

Permanent link:

http://www.neurocirugiacontemporanea.com/doku.php?id=correo_electronico

Last update: **2019/09/26 22:25**

