

# Telemedicina

## Controversias sobre una práctica que crece

Dr. Fabián Vítolo

Gerente de Relaciones Institucionales y Servicios Médicos. NOBLE Cía de Seguros

VII Congreso Argentino de Auditores y Gerentes de Salud

Buenos Aires, 22 de agosto de 2019

# Telemedicina. Definición de la OMS (2010)

“La prestación de servicios de atención de la salud, donde la **distancia** es un factor crítico, por todos los profesionales de la salud que utilizan **tecnologías de la información** y de la comunicación para el intercambio de información válida para el **diagnóstico, tratamiento y prevención** de enfermedades y lesiones, **la investigación** y la evaluación, y para la **formación continuada** de los profesionales de la salud, todo en aras de avanzar en la salud de los individuos y sus comunidades

# Tipos de Telemedicina

Teleasistencia

Teleconsulta

Teleinterconsulta

Televigilancia

Telegestión

Telecapacitación

Telecirugía



# Telemedicina. Estímulo de la OMS y OPS (2016)



El fortalecimiento de los sistemas de salud a través de la eSalud “refuerza los derechos humanos fundamentales aumentando y mejorando la equidad, la solidaridad, la calidad de vida y la calidad en la atención”

# Ventajas de la Telemedicina

**Facilita el acceso a especialistas**

**Evita desplazamientos, en ocasiones largos e innecesarios**

**Favorece la continuidad asistencial**

**Apoyo a médicos y centros que ejercen su labor en zonas aisladas**

# Ventajas de la Telemedicina

**Facilita el diálogo entre profesionales y usuarios**

**Aumenta la cultura sanitaria de la población**

**Brinda mayor eficacia a las campañas de salud**

**Potencia el trabajo en equipo entre profesionales de la salud**

# Barreras a la implementación de Telemedicina

**Falta de infraestructura tecnológica y habilidades**

**Deficiente cobertura de red en ciertas áreas**

**Diversidad de TIC's sin prever interoperabilidad**

**La necesidad de rediseñar el modelo asistencial**

**Resistencia al cambio**

**Costo de financiación y sostenibilidad del proyecto**

# Problemas

**Confidencialidad**

**Identificación del médico y del paciente**

**El establecimiento de la relación médico-paciente se vuelve borroso**

**Jurisdicción**

**Delimitación de responsabilidades**

**Autoría y registros en la historia clínica**



# Aspectos regulatorios



## Estrategia de Salud Digital 2018-2024

Por Decisión Administrativa N° 307/18 se creó y asignó a la Dirección Nacional de Sistemas de Información la responsabilidad primaria de gestionar las condiciones para el desarrollo y coordinación de los sistemas de información en salud a nivel nacional y jurisdiccional.

# Estrategia Nacional de Salud Digital y Telemedicina (2018-2024)

- **Que se implementen redes de telesalud**, que permitan la atención a distancia del paciente y las consultas de segunda opinión, mejorando la accesibilidad, evitando traslados y compensando las diferencias regionales de especialidades y recursos.
- **Que exista un marco legal y regulatorio** que permita la eliminación de las barreras a la adopción de nuevas tecnologías en los procesos de atención de la salud, y que tenga como estructura central al respeto de los derechos del paciente.
- La incorporación de nuevas tecnologías al proceso de atención y documentación de la salud requiere la **interpretación, revisión y adaptación de leyes y reglamentos existentes**. Un equipo interdisciplinario implementará un proceso de revisión abierto, con participación de la comunidad de expertos para establecer guías y proponer las actualizaciones necesarias.

# Términos y condiciones del médico online

1. Definiciones (Empresa, socios, usuario, servicio)
2. Condiciones generales (servicio, especialidades, duración de la consulta, días y horarios, tolerancia)
3. Condiciones particulares (no reemplaza la consulta presencial, ámbito geográfico, cantidad de consultas disponibles, finalización del servicio, requisitos tecnológicos)
4. Obligaciones del usuario
5. Límites de la responsabilidad
6. Exclusiones
7. Confidencialidad
8. Legislación aplicable

# Ventajas de Whatsapp

- Ahorro de tiempo
- Aplanamiento de jerarquías
- Herramienta de aprendizaje
- Bajo costo
- Facilita la comunicación intradepartamental
- Apoyo a los pacientes
- Buena forma de mantenerse en contacto



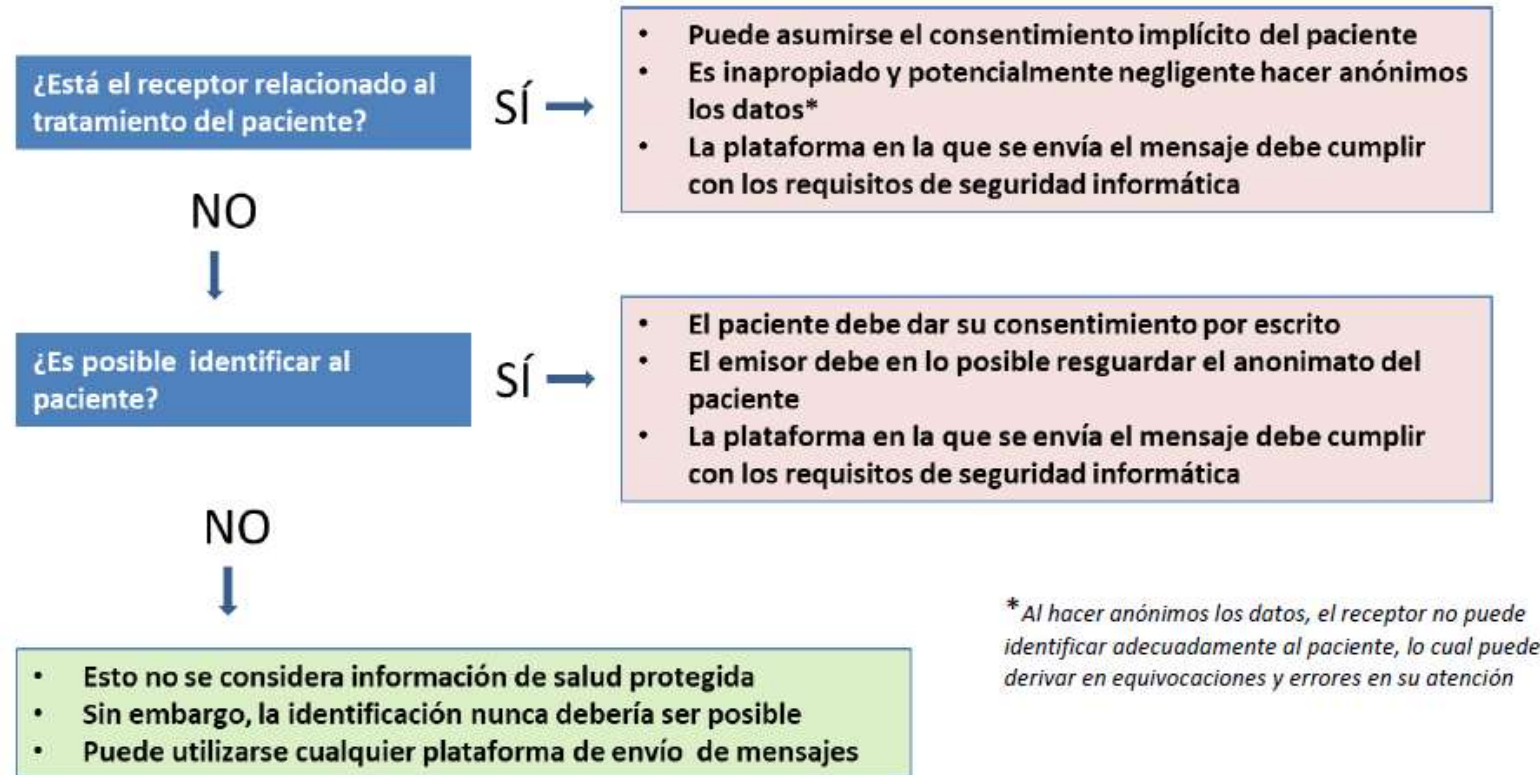
# Problemas con el uso de Whatsapp

- Interrupciones frecuentes
- Disparidad en la urgencia
- Disminución de la comunicación verbal
- Estar en línea 24 hs.
- Dificulta el registro en la historia clínica
- Dificulta la correcta identificación del paciente
- Riesgo de violar la privacidad y confidencialidad



# Recomendaciones para uso de whatsapp

Fig. 1. Preguntas claves que deben plantearse los médicos antes de compartir datos de sus pacientes, independientemente del formato en el cual dicha información sea transmitida o archivada



\* Al hacer anónimos los datos, el receptor no puede identificar adecuadamente al paciente, lo cual puede derivar en equivocaciones y errores en su atención

Fuente: Mishcon de Reya. White Paper on the use of social media messaging services by medical professionals under UK law. December 2017

# Correos electrónicos. Usos posibles

- Comunicaciones sobre resultados de laboratorio y otras mediciones objetivas
- Seguimiento de una enfermedad crónica o tratamiento
- Asesoramiento en estados no agudos
- Promoción de la salud
- Cuestiones administrativas (ej: cómo conseguir un turno)

# Correos electrónicos. Problemas

- Interrupciones en el servicio de correo electrónico
- Falta de integridad
- Destrucción de los datos ocasionada por una falla técnica o un virus
- Amenazas a la confidencialidad
- Identificación insuficiente de los interlocutores
- Posibles problemas de cobertura con el seguro de responsabilidad profesional
- Problemas relacionados con el ejercicio de la medicina transfronterizas



# Correos electrónicos. Recomendaciones

- Discutir con el paciente el uso apropiado de la consulta por correo electrónico y acordar qué cuestiones se pueden tratar por este medio.
- Disponer de tiempo y condiciones de trabajo que permitan el correcto funcionamiento de la correspondencia por correo electrónico
- Establecer un tiempo de respuesta para la correspondencia por correo electrónico que recibe de los pacientes. El personal de su consultorio o clínica debe estar informado de ese plazo
- Informe a los pacientes cuando no vaya a estar localizable por correo electrónico. Acuerdo claro de suplencias.

# Correos electrónicos. Recomendaciones

- Protección antivirus actualizada periódicamente
- Software de correo electrónico que confirme la recepción del mensaje, confirme cuándo se ha abierto, utilice técnicas de cifrado para la transferencia de datos y disponga de un control de auditoría
- Debe existir una cuenta de correo definida para este tipo de correspondencia y los nombres de usuario y contraseña deben ser considerados confidenciales
- La línea de “asunto” del mensaje se debe utilizar, siempre que sea posible, para indicar el tema en un tono neutral. Seguir el mensaje anterior.
- Defina honorarios y forma de pago

# Correos electrónicos. Recomendaciones

## **Información que debe contener su firma:**

- Nombre, especialidad y matrícula
- Forma de conseguir una consulta cara a cara
- Detalles del lugar donde ejerce (dirección, teléfono, fax) y horas de oficina

## **Información que debe tener la firma del paciente:**

- Nombre, apellido y documento de identidad
- Datos de contacto en caso que el médico deba ponerse en contacto rápidamente



Fabán Vítolo

NOBLE Compañía de Seguros

[fabian.vitolo@nobleseguros.com](mailto:fabian.vitolo@nobleseguros.com)

[www.nobleseguros.com](http://www.nobleseguros.com)