

Tienes un e-mail... de un paciente !

Desafíos en la comunicación electrónica con los pacientes

Dr. Guillermo Goldfarb
Hospital de Niños Ricardo Gutierrez
Buenos Aires



Caso Clínico

- Martes, 21 hs. Recibo un llamado telefónico por un niño de 2 años con un corte entre la nariz y el labio debido a un traumatismo. La madre no sabe decirme si el corte es lineal, lo ve algo profundo, y cree que compromete el borde del labio. Le indico que lo lleve a la guardia para que sea evaluado pero...
-



Perspectiva histórica

- Encuentros personales
 - Documentos escritos
 - Teléfono (siglo XX)
 - Fax
 - Radiomensaje
 - Contestadores
 - Sistemas de triage telefónico
 - Celulares
 - Medicina de la consulta telefónica
 - SMS
 - Internet - Email
 - Sistemas de teleconsulta y telemonitoreo
 - Facebook – Twitter
 - Cada una de estas tecnologías produjo beneficios para médicos y pacientes, aunque trajo aparejados nuevos riesgos (médico-legales, privacidad del paciente, etc)
 - Impacto en los procesos del consultorio y relación médico-paciente
-

Internet en salud

“...Is likely to induce cultural changes in the delivery of care even more revolutionary than any restructuring of health care going on today.”

“...Es probable que produzca cambios en la atención de la salud aún más revolucionarios que cualquier reestructuración asistencial que tenga lugar actualmente.”

(Kassirer, J NEJM 1995, 332:52-4)



Comunicación electrónica en salud

“Just as the telephone transformed both American society and the practice of medicine, electronic communication (e-mail) is having a similar impact and will become an integral part of pediatrics”

“...Así como el **teléfono** transformó tanto a la sociedad americana como la práctica de la medicina, la comunicación electrónica (**Email**) está teniendo un impacto similar y se convertirá en parte integrante de la pediatría”

Howard Bauchner, William Adams and Helen Burstin

"You've Got Mail": Issues in Communicating With Patients and Their Families by E-Mail 2002;109;954-956 *Pediatrics*

Email con los pacientes

- Algunas utilidades para pediatra

Listas de distribución de correo. Comunicación masiva e instantánea

Subscriptores de Consultapediatrica

Ver esta página en Español (España)

Seleccione su dirección para visitar el estado de su suscripción.
(Las entradas entre paréntesis tienen la recepción del correo de la lista desactivada.)

1464 Subscriptores en Consultapediatrica con la recepción de los mensajes a medida que llegan:

0 Subscriptores en Consultapediatrica con la recepción diferida en resúmenes:

- 2deoctubre@fibertel.com.ar
- 75fers@gmail.com
- a.cattana@gmail.com
- a_davidovich@hotmail.com
- a_rotman@crm.com.ar
- a_viole82@hotmail.com
- aacotton@hotmail.com
- abi@goldfeld.com
- ablanco@paradigma.com
- abvblumen@gmail.com
- acami@fibertel.com.ar
- acanav@bnl.com.ar
- acebal_romio@fibertel.com.ar
- acermenaro@yahoo.com.ar
- adanza@fibertel.com.ar
- adolfo.dr@yahoo.com
- adolfo.muniz@hotmail.com
- adr@fibertel.com.ar
- adrian197505@hotmail.com
- adrianamino@gmail.com
- adriangianelli@hotmail.com
- adriarg@elsitio.net
- adribono@yahoo.com.ar
- adridalmas@hotmail.com
- adryw71@yahoo.com.ar
- aemi78@hotmail.com
- aghisalberti@cablevision.com.ar
- agoveneche@bcra.gov.ar
- agus_tonnellier@hotmail.com
- agusbeortegui@yahoo.com.ar
- agusferreria@hotmail.com

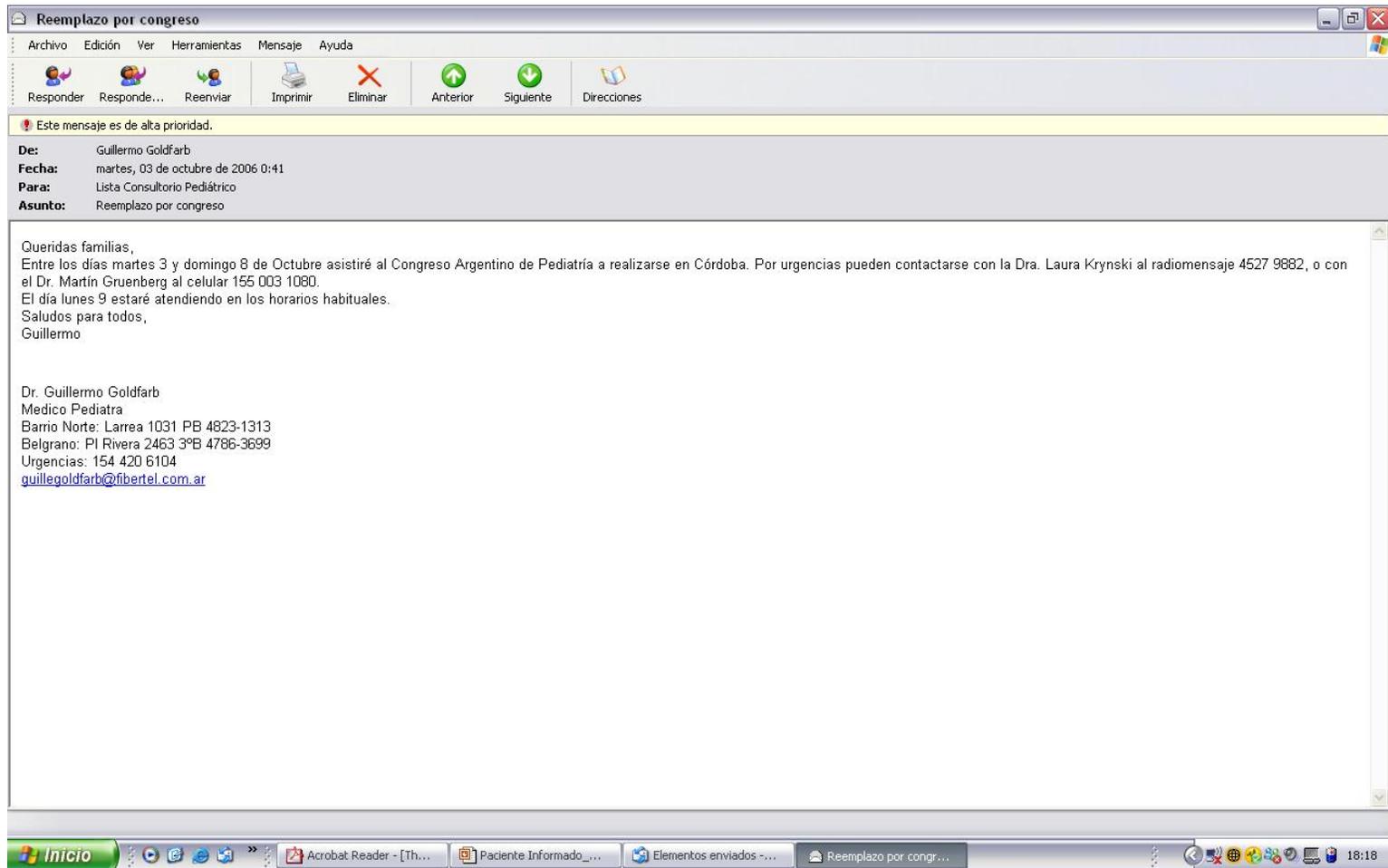
Estar cerca...



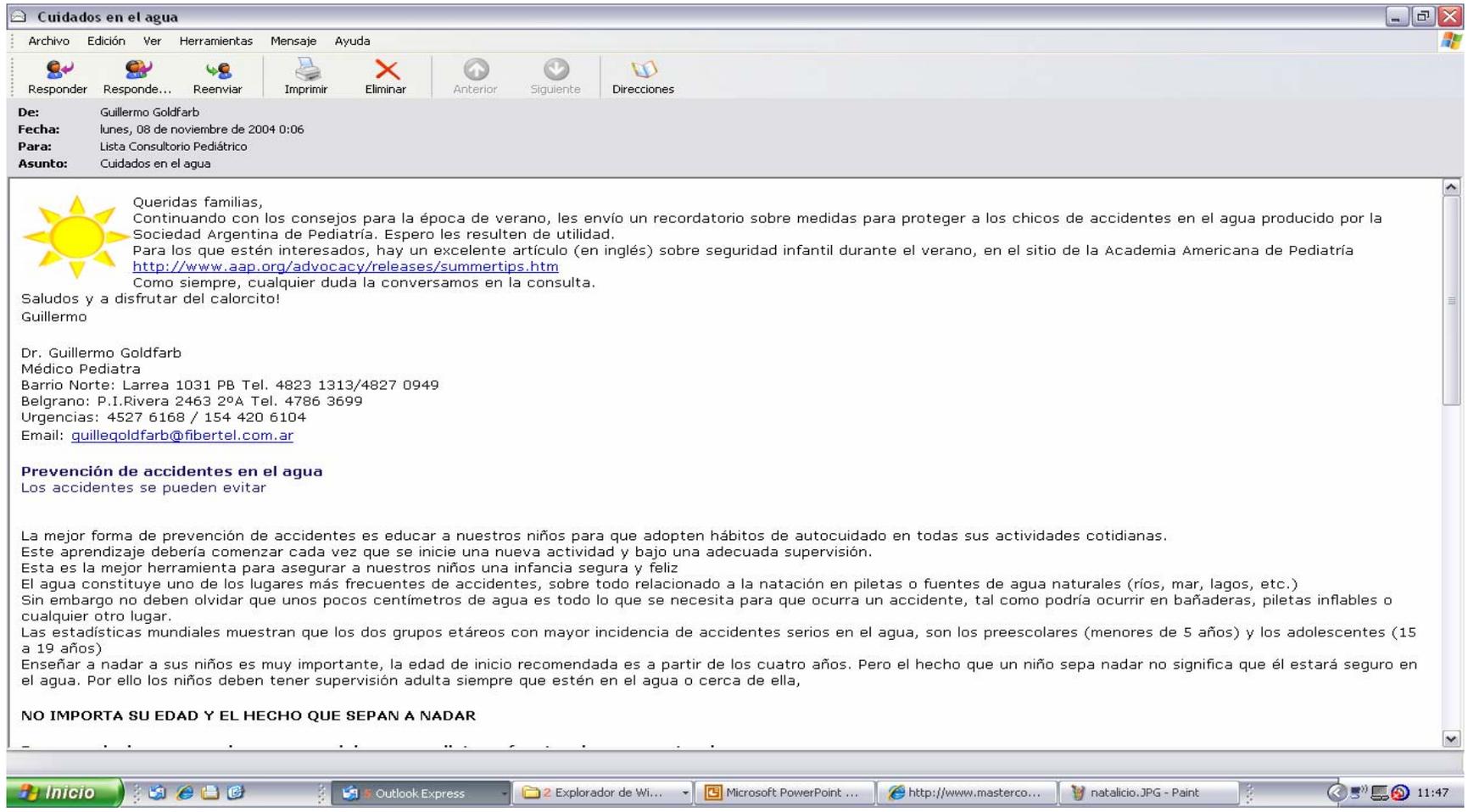
Queridas familias:
Deseo para ustedes, grandes, medianos y chiquitos, que el 2005 sea un año pleno de salud, amor y lindos proyectos que se concretan.
Un abrazo fuerte para todos,
Guillermo

Dr. Guillermo Goldfarb
Médico Pediatra
Barrio Norte: Larrea 1031 PB Tel. 4823 1313/4827 0949
Belgrano: P.I.Rivera 2463 2ºA Tel. 4786 3699
Urgencias: 4527 6168 / 154 420 6104
Email: guillegoldfarb@fibertel.com.ar

Información sobre temas administrativos y operativos del consultorio



Consejos sobre prevención



Cuidados en el agua

Archivo Edición Ver Herramientas Mensaje Ayuda

Responder Responde... Reenviar Imprimir Eliminar Anterior Siguiente Direcciones

De: Guillermo Goldfarb
Fecha: lunes, 08 de noviembre de 2004 0:06
Para: Lista Consultorio Pediátrico
Asunto: Cuidados en el agua

 Queridas familias,
Continuando con los consejos para la época de verano, les envío un recordatorio sobre medidas para proteger a los chicos de accidentes en el agua producido por la Sociedad Argentina de Pediatría. Espero les resulten de utilidad.
Para los que estén interesados, hay un excelente artículo (en inglés) sobre seguridad infantil durante el verano, en el sitio de la Academia Americana de Pediatría <http://www.aap.org/advocacy/releases/summertips.htm>
Como siempre, cualquier duda la conversamos en la consulta.
Saludos y a disfrutar del calorcito!
Guillermo

Dr. Guillermo Goldfarb
Médico Pediatra
Barrio Norte: Larrea 1031 PB Tel. 4823 1313/4827 0949
Belgrano: P.I.Rivera 2463 2ºA Tel. 4786 3699
Urgencias: 4527 6168 / 154 420 6104
Email: quilegoldfarb@fibertel.com.ar

Prevención de accidentes en el agua
Los accidentes se pueden evitar

La mejor forma de prevención de accidentes es educar a nuestros niños para que adopten hábitos de autocuidado en todas sus actividades cotidianas. Este aprendizaje debería comenzar cada vez que se inicie una nueva actividad y bajo una adecuada supervisión. Esta es la mejor herramienta para asegurar a nuestros niños una infancia segura y feliz
El agua constituye uno de los lugares más frecuentes de accidentes, sobre todo relacionado a la natación en piletas o fuentes de agua naturales (ríos, mar, lagos, etc.) Sin embargo no deben olvidar que unos pocos centímetros de agua es todo lo que se necesita para que ocurra un accidente, tal como podría ocurrir en bañaderas, piletas inflables o cualquier otro lugar.
Las estadísticas mundiales muestran que los dos grupos etéreos con mayor incidencia de accidentes serios en el agua, son los preescolares (menores de 5 años) y los adolescentes (15 a 19 años)
Enseñar a nadar a sus niños es muy importante, la edad de inicio recomendada es a partir de los cuatro años. Pero el hecho que un niño sepa nadar no significa que él estará seguro en el agua. Por ello los niños deben tener supervisión adulta siempre que estén en el agua o cerca de ella,

NO IMPORTA SU EDAD Y EL HECHO QUE SEPAN A NADAR

Inicio Outlook Express Explorador de Wi... Microsoft PowerPoint... http://www.masterco... natalicio.JPG - Paint 11:47

Email con los pacientes

- Ojo: todo lo que mandamos, puede volver...(Ups!): veámoslo del lado del paciente...



Ejemplos...

----- Forwarded message -----

From: **Sebastian** <sebastianw@sumail.com>

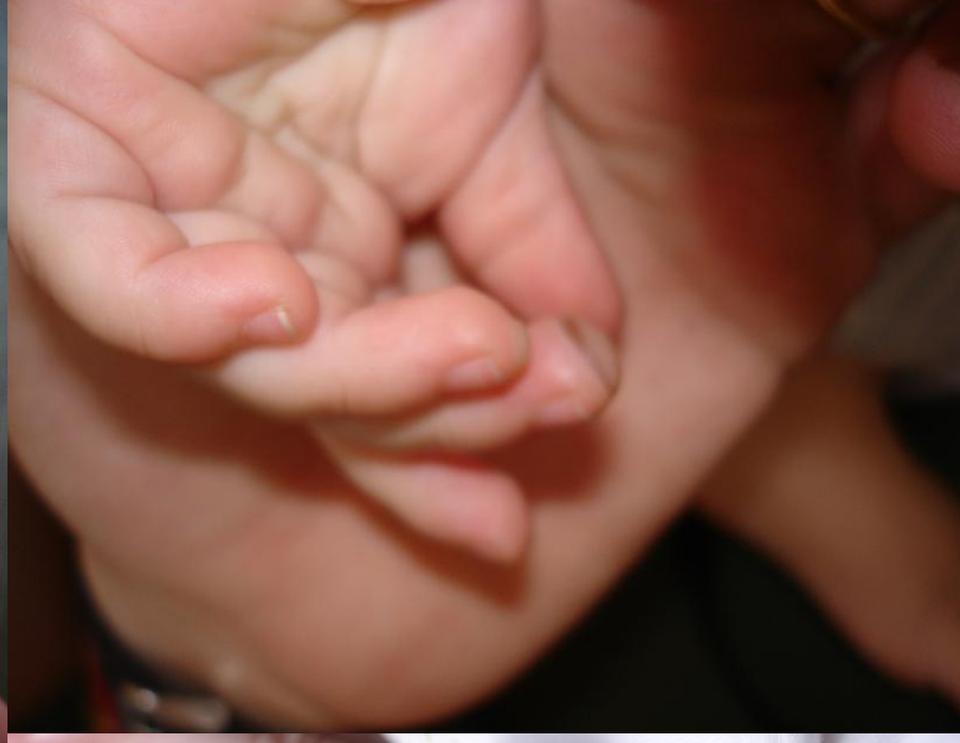
Date: Aug 6, 2006 1:15 PM **DOMINGO!!**

Subject: ampollas Camila Wainztein

To: consultoriopediatrico@pccorreo.com.ar

Guillermo adjunto las fotos de los dedos de Camila.
Las tiene desde ayer y la roncha desde hoy.

Gracias,
Sebastián



Ejemplos...

----- Original Message -----

From:

To: "Guillermo Goldfarb"

<guillegoldfarb@fibertel.com.ar>

Sent: Monday, November 08, 2004 3:53 PM

Subject: Re: varicela

- > Guillermo....ya tenemos todo bajo control pero fue un fin de semana
- > horrible...!!!...asi estaba la espalda de Nicolas el Sabado, hoy esta un
- > poquito mejor...
- > no te parece mucho ?? Ya tome turno el Jueves para que lo veas...Gracias
- > por tu mail y cualquier cosa hablamos,
- > Carola
- >



Ejemplos...

empeoraba y lo lleve ayer domingo a la guardia. Me dieron antibioticos pero como no le había hecho las curaciones tantas veces en el día no se los dí. Ayer estuve cada dos horas aplicandole el agua c y la crema "Batroban" y hoy le mejoró un montón. Mi pregunta es si igual le tengo que dar los antibioticos ? No tuvo fiebre ni le salió pus de la picadura.
Gracias,

Natalia

HOY



AYER



fotos evolucion Lucas Yourdi

Archivo Edición Ver Herramientas Mensaje Ayuda

Responder Responde... Reenviar Imprimir Eliminar Anterior Siguiente Direcciones

De: Cecilia Agost
Fecha: domingo, 03 de mayo de 2009 21:26
Para: Guillermo Goldfarb
CC: Dr. Jose Lusi Cuervo
Asunto: fotos evolucion Lucas Yourdi
Adjuntar:  Lucas.JPG (50,8 KB)



27 Marzo



1 Abril



6 Abril

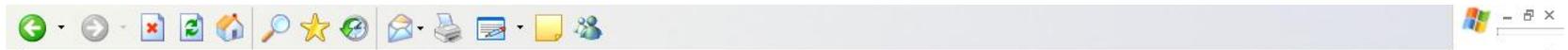


10 Abril



18 Abril

Inicio Bandeja de... Emma Glnsky fotos evolu... MAIL5 CONARPE ... Microsoft P... http://www... 11:23



Subject: DIFUNDIR URGENTE, RIESGO DE MUERTE.

Ernesto

DIFUNDIR URGENTE, RIESGO DE MUERTE

El Ministeriode Salud a través de la Agencia Nacional de Vigilancia Sanitaria suspendió por medio de la Resolución 96 la fabricación,
distribución, manipulación, comercialización y almacenamiento de medicamentos con el principio activo denominado

FENILPROPALAMINA.

La medida fue tomada después de que la "Food and Drug Administration", (FDA), de Estados Unidos, constató que la sustancia provocó efectos adversos FATALES en usuarios americanos (hemorragia cerebral). En Brasil la suspensión es preventiva, una vez que no existen casos relacionados. **LA FENILPROPALAMINA está presente en 21 medicamentos, especialmente en los anti-gripales.** Los medicamentos suspendidos son los siguientes:

1) Benadryl día y noche.

- 2) Contac
- 3) Naldecón Bristol
- 4) Acolde
- 5) Rinarín Expectorante
- 6) Deltap
- 7) Desfenil
- 8) HCl de fenilpropalamina
- 9) Naldex
- 10) Nasaliv
- 11) Decongex Plus
- 12) Sanagripe
- 13) Descon
- 14) Descon AP
- 15) Descon Expectorante
- 16) Dimetapp
- 17) Dimetapp Expectorante
- 18) Ceracol Plus
- 19) Ornatrol
- 20) Rhinex AP
- 21) Contilén
- 22) Decidex**

Solicito, pues, a todos los que estén utilizando cualquier medicamento de esta lista, que suspendan la medicación y consulten a su médico para mayores detalles.

Más ejemplos...

Hola Guillermo, cómo estás?

Quería consultarte por que en el Jardín me comunicaron que hay casos de varicela. Tengo que tomar alguna medida de prevención para Lucía?

Muchos cariños.

De: jaqueline Prioretti [mailto:jacku_25@hotmail.com]

Enviado el: martes, 22 de mayo de 2007 0:04

Para: rodrigomatamoros@ciudad.com.ar

Asunto: mama de thiago jimenez

hola doctor! queria preguntarle si es bueno que en casa funcione una salamandra, ya que nos regalaron una, o si es mejor la estufita electrica; lo que pasa es que todavia no proveemos del gas natura realmente si a thiago puede afectarle algun aparato mencionado. Me imagino que la estufa a querosen ni siquiera la tengo que mencionar no?...

bueno espero su respuesta, muchas gracias, jaqueline.

ahl ahora voy a ver si encuentro algo para el resfrio de los chicos, porque thiago esta medio resfriado, tiene mocos y un poco de tos, y los ojos algo coloraditos...

Como no queria molestarte por telefono te envio este mail para hacerte algunas consultas:

1) Guadalupe esta desde ayer con mas lagañas en el ojo izquierdo que son amarillas y que si bien se las saco con solucion fisiologica y una gasita se reproducen rapidamente y le cubren e ojito
Que puedo hacer? Sigo asi o le aplico algo mas? puede ser conjuntivitis?

2) Seguimos con colicos a pesar del Factor AG y obviamente con llanto terrible. Le hago masajes en la panza y bicicleta con las piernas. Ademas la baño dos veces por dia cuando esta asi. Puedo hacerle algo mas? Hay algun otro ejercicio para ayudarla a despedir los gases? Le puedo poner algo mas para aliviarla?

Bueno, espero tu respuesta o indicame a que hora llamarte para no molestarte

Gracias y saludos

Maria Paula

Email en el consultorio pediátrico

- De los padres (325) y médicos (37) en consultorios pediátricos:
 - Las familias (57-66%) tenían acceso al email
 - Los pediatras (74%) y los especialistas (100%) tenían acceso al email
 - Los padres manifestaron desear comunicarse con su medico via email pero...
 - Entre los pediatras generales y especialistas el 79% NO querían usar email para comunicarse con los pacientes, aduciendo razones de tiempo y confidencialidad

Análisis del contenido de los emails entre pacientes y médicos

- 2 centros de atención primaria (98 médicos)
- Sistema de triage para Email
- En 11 meses se recibieron 3007 emails
- 10% fueron seleccionados al azar para revisión

Análisis del contenido de los emails entre pacientes y médicos

■ Actualización de información sobre el pac.	41,4%
■ Renovación de recetas	24,2%
■ Preguntas sobre salud	13,2%
■ Resultados de análisis	10,9%
■ Consultas sobre derivaciones	8,8%
■ Citas	5,4%
■ Preguntas no relacionadas con la salud	4,8%
■ Facturación	0,3%
■ Otros	8,8%

Análisis del contenido de los emails entre pacientes y médicos

- Generalmente concisos, formales y médicamente relevantes
- No incluyeron consultas urgentes
- Pocos temas sensibles para la privacidad (5%)
- Menos de la mitad requirieron respuesta por parte del médico (43%)

Análisis del contenido de los emails entre pacientes y médicos

- 2 pediatras, 54 padres, 81 comunicaciones por mail, 6 semanas
- Contenido similar al trabajo anterior
- 40% respondidos durante la jornada de trabajo, 44% por la noche y 16% el fin de semana
- Resultaron en 9 consultas, 21 llamados telefónicos, 34 recetas, 11 tareas administrativas y 1 estudio (Rx)
- Los pediatras estimaron 30 min/día para responder emails
- 98% de los padres satisfechos con el servicio, 80% opinaron que el pediatra debería comunicarse vía email, **pero 63% no pagarían por estas consultas!!**

Email con pacientes: ventajas

- Rápido
 - Barato
 - Asíncrono
 - Accesible (locutorios, trabajo)
 - Permanente
 - Sin barreras (nunca da ocupado...)
 - Mejora la relación médico-paciente
 - Reduce visitas innecesarias
-

Email con pacientes: desventajas

- Privacidad / Confidencialidad (quien recibe? Quien más lee?)
 - Autenticidad (quien escribe?)
 - Seguridad (como viaja la información?)
 - Riesgo médico-legal
 - Accesibilidad: todos pueden enviar mails al médico?
 - No transmite “emociones” (errores de interpretación)
 - Problemas técnicos (caídas, filtros). Errores de uso (dirección errónea, etc)
 - Aumenta la carga de trabajo del médico
 - No se perciben honorarios por estas consultas
-

Buenas noticias...

- “With the growing acceptance of e-medicine by third-party payers, a quiet revolution has begun. Aetna, Cigna, and other insurers now reimburse physicians for Web consultations in Florida, California, Massachusetts, and New York.”
- “...early studies indicate that e-medicine methods improve the productivity of providers, reduce the number of office visits, and save money.”

(John H. Stone, NEJM, 356;24, Junio 2007)

Email con pacientes: haciéndolo funcionar...

- Obtener consentimiento del paciente
 - Usar el email para promocionar el consultorio: boletines electrónicos sobre temas estacionales, artículos sobre patologías frecuentes, avisos, noticias.
 - Incorporar las consultas en la historia clínica
 - Ahorrar tiempo: las preguntas comunes tienen respuestas comunes!
 - Incluir direcciones web en las respuestas
 - Desarrollar estrategias de reintegro económico
 - Material de Educación para Pacientes sobre comunicación por email
 - Utilizar plataformas de mensajería segura.
-

https://www.patientsite.org

The screenshot shows the PatientSite web application interface. At the top left is the logo for Beth Israel Deaconess Medical Center PatientSite, with the tagline "Your Health, Online." Below the logo is a navigation menu with "Home" selected and a red box highlighting "Services" (which includes Mail, Prescriptions, Appointments, Referrals, Links, and Account Statement), "About Me" (Records, Personal Profile), "Support" (Tech Support, FAQ/Tutorial), and "Privacy Policy".

The main header area contains the text "Welcome to the Personal Health Website of P S Demo" and a "Sign Out" link. Below this, a message states "I have no unread messages". A "Help" icon is also present.

The "My Events" section lists the following events:

- Wednesday, 7/11/2007
7/11/2007 8:00 AM Personal
- Monday, 7/23/2007
7/23/2007 9:30 AM Physical
- Monday, 8/13/2007
8/13/2007 8:00 AM physical

There is a link to "Add an Event" below the list.

The "My Email" section shows the email address "patsite@bidmc.harvard.edu" and an "Update" link.

The "PatientSite Support Message" section contains the following text:

Please take a look at our new instructional videos for the most commonly used functions in PatientSite. Click FAQ/Tutorial on the lefthand side of the page. Click the camera icon to view the movie.

To add a provider to your account, please click on your Home page. Click "Add Provider" next to "My Providers". You will need to select the provider(s) and click Done at the bottom of the provider list. Click Send and the request will go to the provider(s) office to be processed. The processing may take several days.

The "My Providers" section features a link to "Add Provider" and lists "Carolina E Abuelo, MD" with a note: "I do not access patientsite messages every day. If you need an urgent answer to a question, please call the office and leave a message."

At the bottom right, there is a circular image showing three people in a clinical setting. The browser's taskbar at the bottom shows the "Internet" icon and a zoom level of 100%.

<https://www.patientgateway.org>



PATIENT GATEWAY

JOIN

[ENROLL ONLINE](#)

[Tour](#)

[Enrollment Help](#)

[FAQ / System Requirements](#)

[Technical Support](#)

Enrolling in Patient Gateway is quick and easy - just click the "Enroll Online" link. We invite you to join today.

Welcome to Patient Gateway, the secure electronic link between you and your doctor's office!

Patient Gateway offers a convenient way to:

- Request routine appointments, prescriptions, and referral authorizations
- Obtain quality health and disease information
- Find directions and other helpful practice information

Patient Gateway is ideal for routine communications and notifies your regular email account when a new message arrives. It is easy to use and designed to protect your privacy. To find out more, take a [tour](#).

[Privacy/Terms of Use](#)

[Partners Links](#)

Note: Patient Gateway should not be used for emergencies.

Works on multiple platforms. See [FAQ](#) for details

LOGIN

USERNAME

PASSWORD

Enter

[Forgot Username or Password?](#)

Un intento local en desarrollo...



Dr. Guillermo Goldfarb y Equipo - Pediatras

Inicio

Quiénes somos

El consultorio

Coberturas medicas

Como llegar

Contacto

Consultorio: 011 4786 2870/8832

Inicio de sesión

¿ e-mail

••••

Enviar datos

Olvidó su contraseña?, [clic aquí](#).
Desea registrarse? [clic aquí](#).

Contacto

¿ Ayuda

¿ Sugerencias

¿ Consultas

Bienvenidos a Nuestro Sitio Web

El sistema de consulta es la respuesta a las necesidades de los pacientes.

Consultas médicas brinda la posibilidad de comunicarse con el profesional de una manera más rápida y efectiva, ayudando en la atención del paciente y mejorando el seguimiento de los tratamientos que se lleven adelante.

Las consultas serán respondidas con la mayor brevedad, y el especialista tendrá un informe detallado de cada usuario, lo que facilitará la atención del mismo.



Novedades

Fecha: 23-08-2010

Contra la caza de pumas

"Las Leonas" en contra de la caza de los Pumas en La Pampa, Río Negro, Chubut y Santa Cruz

Fecha: 23-08-2010

Cualquier cosa

Reforzaron el túnel por el que se hizo contacto. Los 33 se encuentran bien en el refugio ubicado a 700 metros de profundidad. Las autoridades pedirán asesoramiento a la agencia espacial y alimentos similares a los que utilizan los astronautas.



<http://www.healthyemail.org/>



Unsure how HIPAA compliance affects your email?



[Home](#)

[What is HealthyEmail?](#)

[Physicians Register Here](#)

[Contact Us](#)

[Privacy Policy](#)

Patients

Click Here to easily send a secure message to your doctor now!



HealthyEmail offers a solution.



HealthyEmail is a physician outreach program that offers a sophisticated, secure email communication tool to all U.S. physicians and their office staff. The program also includes the guidelines, policies, and support to ensure awareness, adoption, and satisfaction from the physician community. The goal is to diminish complexity, provide a level of standardization, and address security risks associated with inappropriate email communications.

[Learn more about HealthyEmail](#)

HIPAA Resources

[Compliance Calendar](#)

[Compliance Resource Guide](#)

[HIPAA Glossary of Terms](#)

Refer A Friend



Register for HealthyEmail and receive a FREE secure email application.

Email con el médico: educación al paciente (un modelo)

- El email no es totalmente seguro
 - Otras personas pueden ver lo que Ud. escribe o recibe (trabajo, secretaria, etc.)
 - No debe ser utilizado para consultas urgentes o temas “sensibles”
 - Si no recibe respuesta en los tiempos esperados, comuníquese al consultorio
 - Su médico pediatra conservará una copia de los mensajes recibidos
 - Identifique claramente al paciente
 - Los mensajes deben ser breves (un tema por mensaje)
-

Y el Twitter????? La misma historia...

twitter

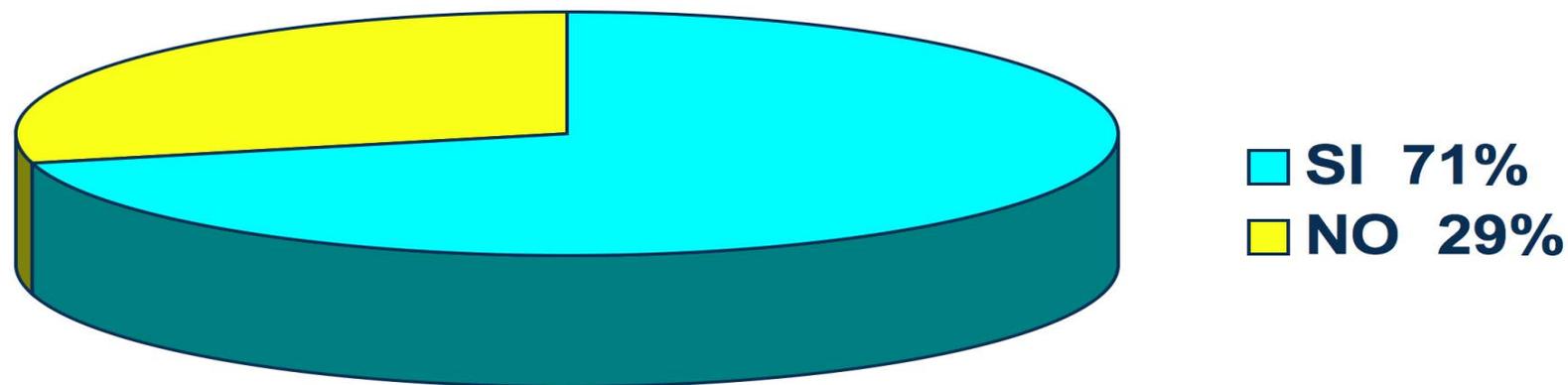


Encuesta herramientas comunicación

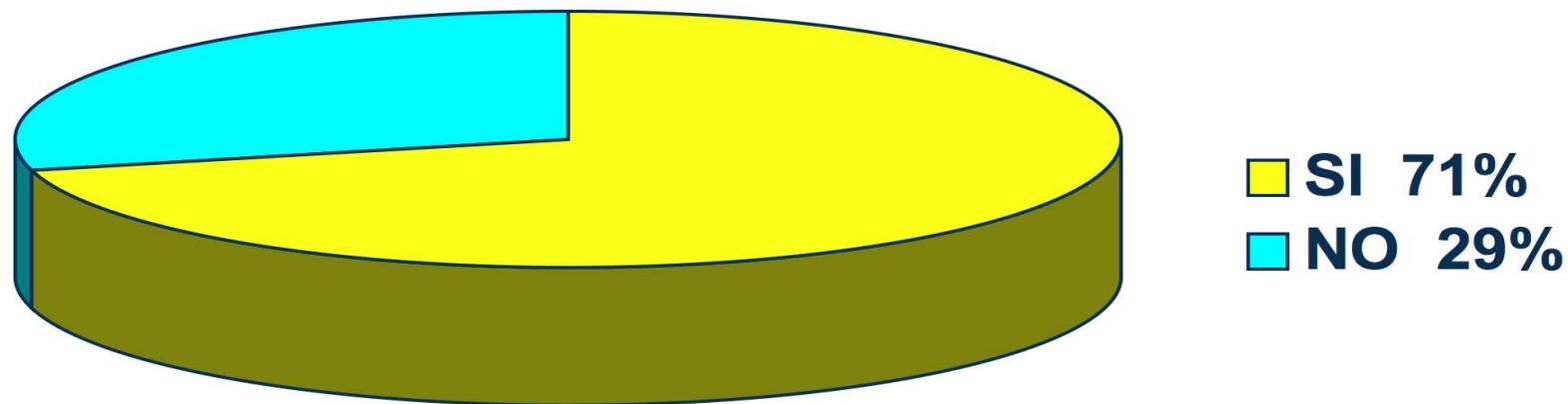
- + Estudio observacional descriptivo transversal
- + Encuestas de 11 ítems
- + Dos cupos de dos centros de salud de Madrid, urbano y periurbano.
- + Pacientes mayores de 14 años que acudieron a consulta durante la primera quincena de Marzo de 2010.
- + Se entregaron 280 encuestas y se respondieron 220, un 80%.

Casado Buendía S., Casado Campolongo F., De Miguel Vicentí María
[Nuevas herramientas de comunicación médico paciente en Atención Primaria](#)

¿Seguiría en Twitter a su MdF?



¿Seguiría el blog de su MdF?



Twitter



- + Inmediatez
- + No hace falta estar dado de alta
- + Permite comunicar eventos en tiempo real
- + Permite recomendar enlaces: "Blogoterapia"

Eventos organizativos



Eventos en tiempo real



Blogoterapia



Email con pacientes: Conclusiones

- Como todas las formas de comunicación, el email utilizado para la comunicación entre pacientes y médicos tiene beneficios potenciales y riesgos inherentes
 - Crear normas comunes para estandarizar la comunicación con los pacientes por este medio
 - Educar a los pacientes en el correcto manejo del email con el médico
 - Desarrollar estrategias para obtener reintegro económico por esta actividad
 - Es nuestra tarea asegurar que la “e-medicina”, a esta altura inevitable, mejore la forma en que administramos, recibimos y financiamos la atención médica...
(John H. Stone, NEJM, 356;24, Junio 2007)
-

Muchas gracias por su atención!



Dr. Guillermo Goldfarb

guille.goldfarb@gmail.com

Hospital de Niños Ricardo Gutierrez

Buenos Aires