

38° Congreso Argentino de Pediatría
Córdoba, 26 al 29 de Septiembre de 2017



Nuevas formas de comunicación entre familias y pediatras
WhatsApp, Email, Portales, Redes. El desafío de ser pediatra
en la era digital.

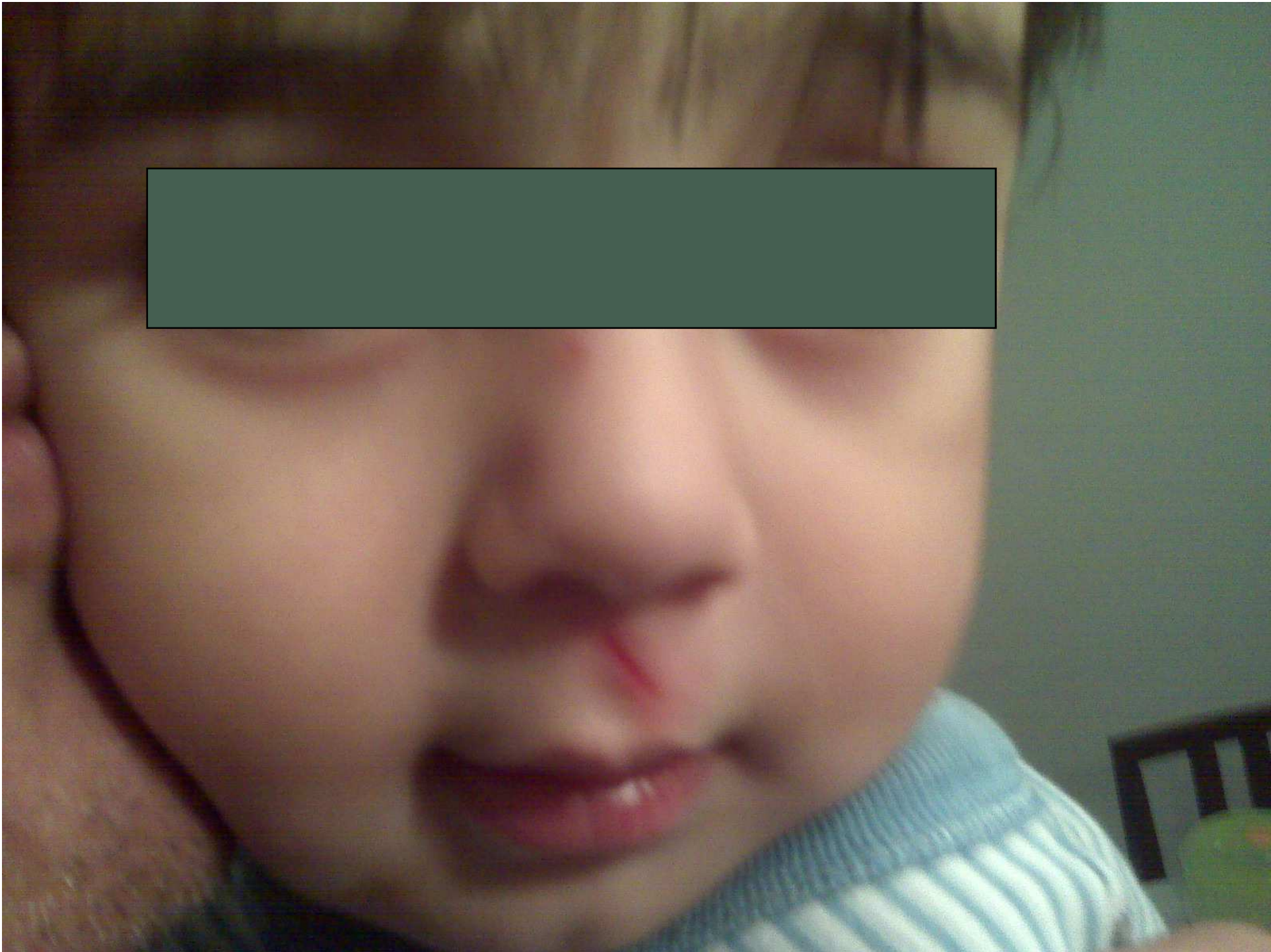
Dr. Guillermo Goldfarb

Hospital de Niños Ricardo Gutiérrez
Subcomisión de Tecnologías de
Información y Comunicación
Sociedad Argentina de Pediatría



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...



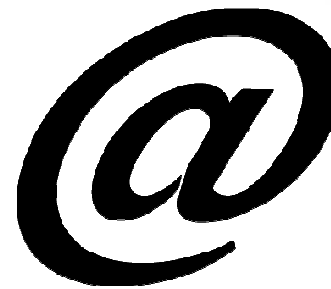
Perspectiva hist

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
- Blackberry Messenger – Whats App
- Mensajería segura
- Portales para pacientes



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)



Electrons in Flight — E-Mail between Doctors and Patients

Tom Delbanco, M.D., and Daniel Z. Sands, M.D., M.P.H.

Future Evolution

Secure synchronous and asynchronous, sometimes substituting for personal encounters
Integrated with patient-controlled personal health record
Video conferencing and messaging
Instant voice transcription into written record
Full patient access to notes and reports
Automated access to medical glossaries
Translation into different languages
Connectivity to multiple data sources
Incorporation of multimedia educational material
Data from home-based diagnostic technology sent to clinicians

"Electronic communication will move medicine inexorably toward such transparency, enabling doctors and patients to share knowledge, responsibility, and decision-making more equally. We need to explore rapidly how this change will affect the quality of care for patients and the quality of life for doctors."

La comunicación electrónica moverá la medicina inexorablemente hacia esa transparencia , permitiendo a los médicos y pacientes compartir el conocimiento , la responsabilidad, y hacer más equitativa la decisión.

Necesitamos explorar rápidamente cómo este cambio afectará a la calidad de la atención para los pacientes, y la calidad de vida de los médicos

N ENGL J MED 350;17 WWW.NEJM.ORG APRIL 22, 2004

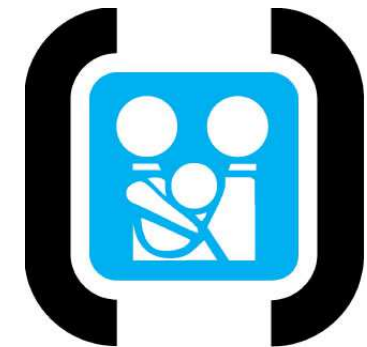
Comunicación médicos–pacientes en la era del e-health

“La revolución digital tendrá un profundo impacto en la manera en que los médicos y las organizaciones de salud interactúan con los pacientes y la comunidad. En las próximas décadas los encuentros personales con el paciente serán menos frecuentes, y los intercambios entre médicos y pacientes serán mediados cada vez más por dispositivos electrónicos.”

Que tan “informatizada” está nuestra práctica?

Encuesta sobre la utilización de Tecnologías de Información
y Comunicación (TICs) para la práctica profesional de los
pediatras ambulatorios de Argentina

Subcomisión en Tecnologías de Información y
Comunicación
Sociedad Argentina de Pediatría



Por un niño sano
en un mundo mejor

Encuesta sobre la utilización de Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) para la práctica profesional de los pediatras ambulatorios de Argentina

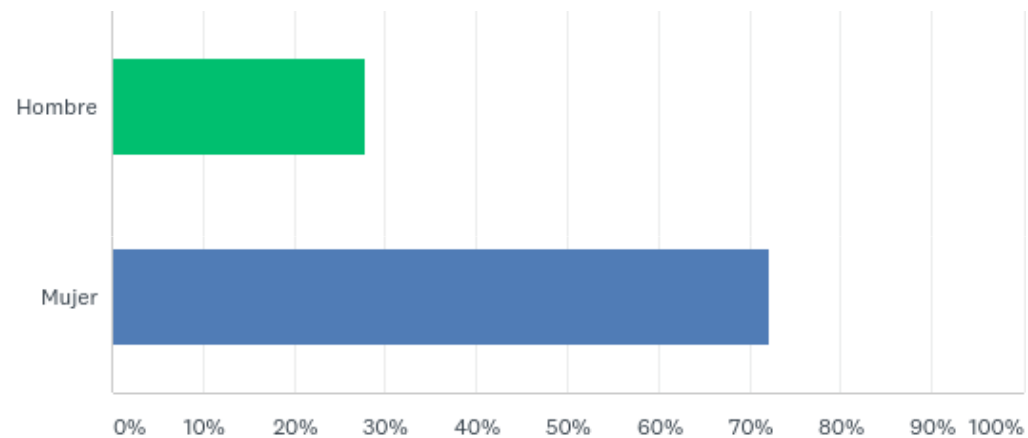
Se realizaron 5 envíos utilizando Survey Monkey entre el 21/7/2017 y el 5/9/2017

Encuestas enviadas: 14.604
Respuestas: 3.466 (23,73%)



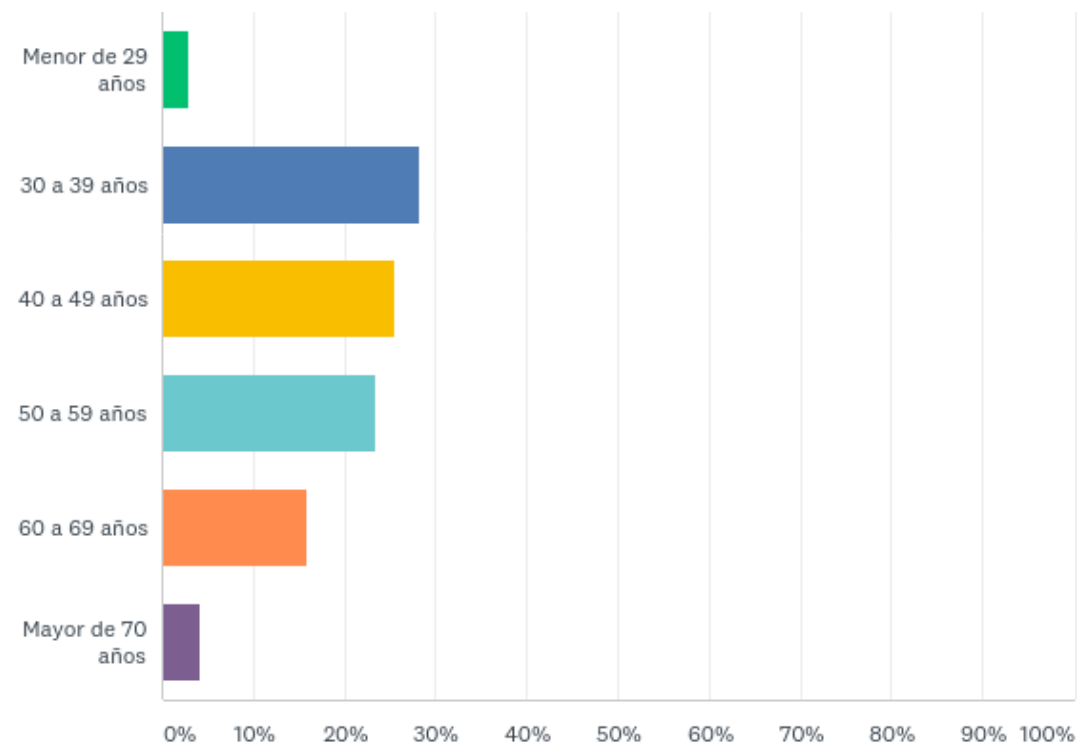
Q2: Perfil Profesional del Usuario - Datos Demográficos ¿Ud. es?

Respondido: 2.676 Omitido: 790



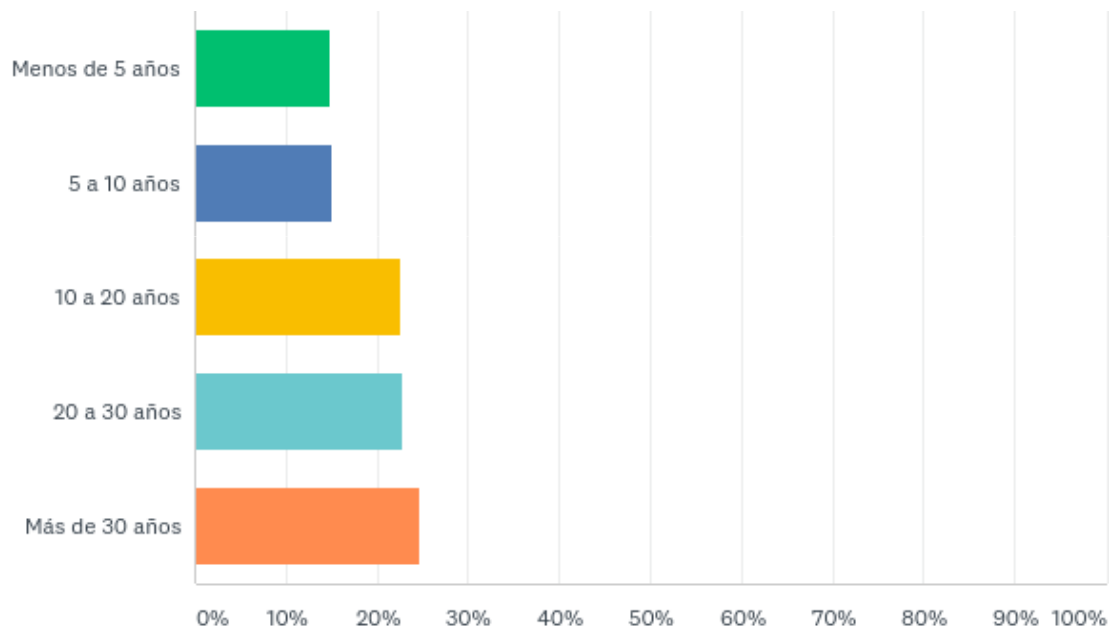
Q3: Seleccione su rango de edad

Respondido: 2.676 Omitido: 790

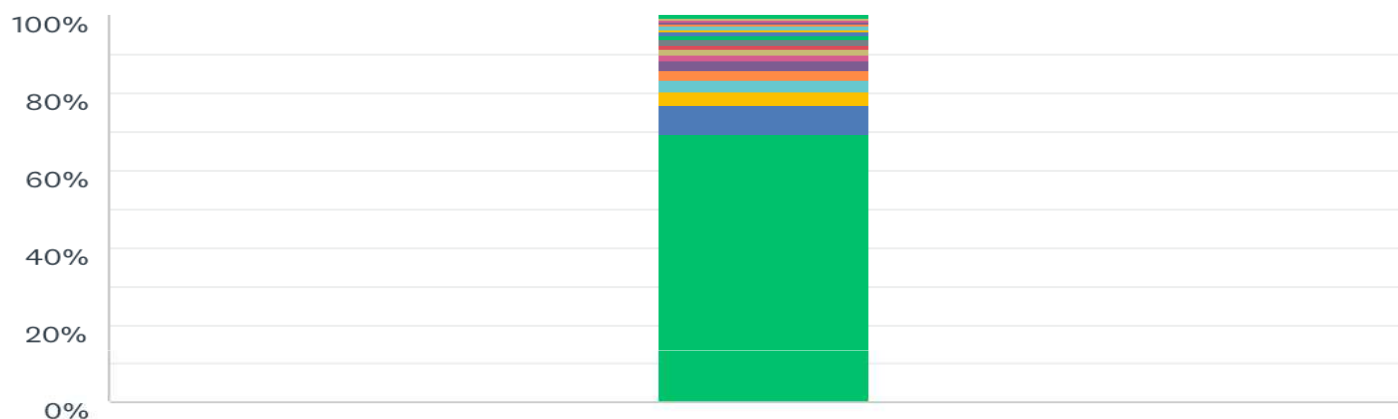


Q4: ¿Cuántos años de experiencia tiene como médico pediatra?

Respondido: 2.676 Omitido: 790



Q5: Seleccione la especialidad a la que se dedica principalmente (si se dedica a pediatría general seleccione "Clínica pediátrica" como especialidad)



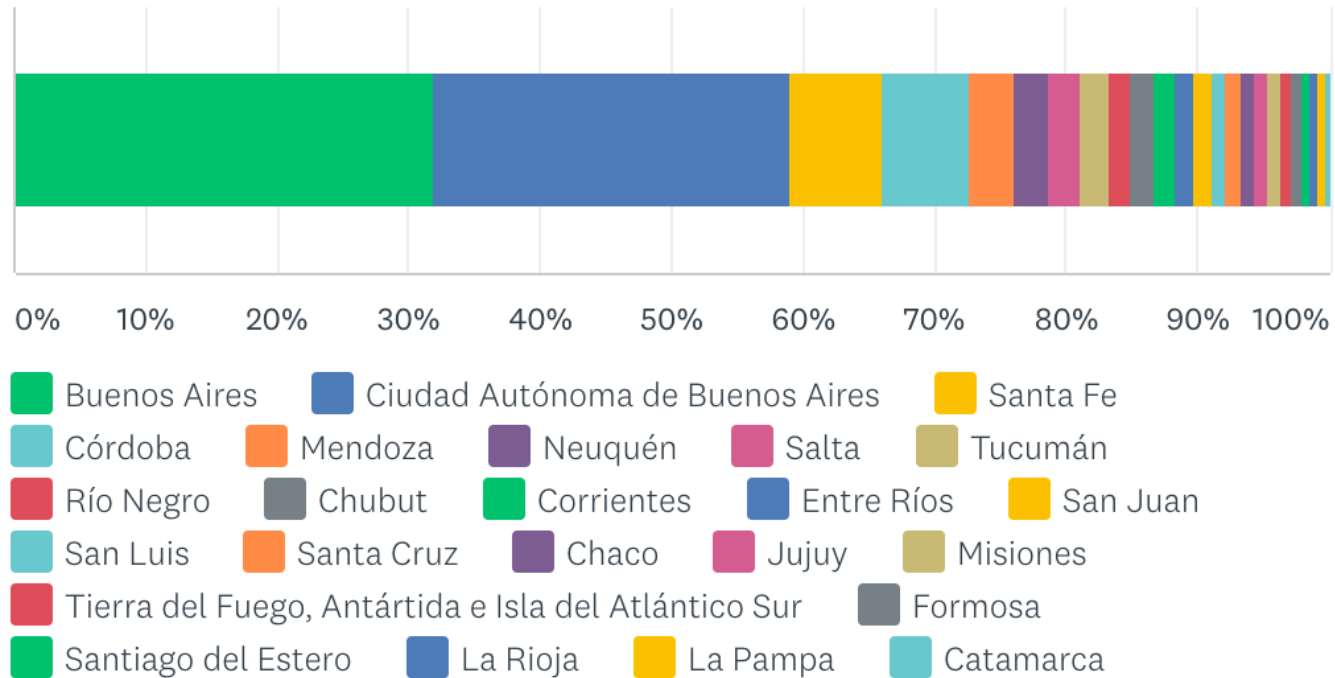
- Clínica Pediátrica
 Neonatología
 Otra
 Terapia Intensiva Infantil
- Neumonología Infantil
 Adolescencia
 Gastroenterología Infantil
- Nutrición Infantil
 Nefrología Infantil
 Emergentología Pediátrica
- Infectología Infantil
 Alergia e Inmunología Infantil
- Endocrinología Infantil
 Cardiología Infantil
 Hemato-oncología Infantil
- Medicina Paliativa en Pediatría
 Neurología Infantil
- Diagnóstico por Imágenes en Pediatría
 Reumatología Infantil
- Hepatología Pediátrica
 Hematología Infantil
 Oncología Infantil
- Cirugía Cardíaca Pediátrica



Por un niño sano
en un mundo mejor

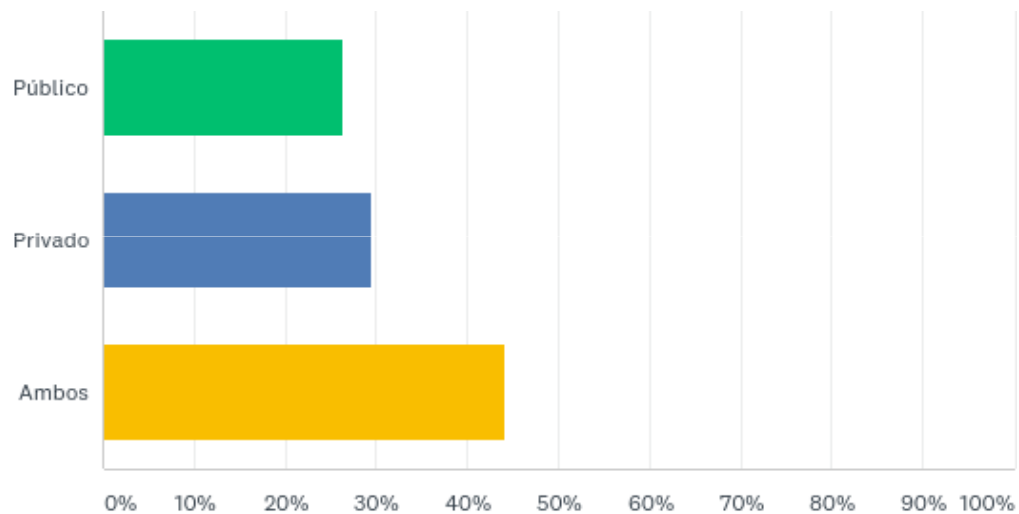
Q0. Período de su lugar de ejercicio profesional

Selección de su provincia



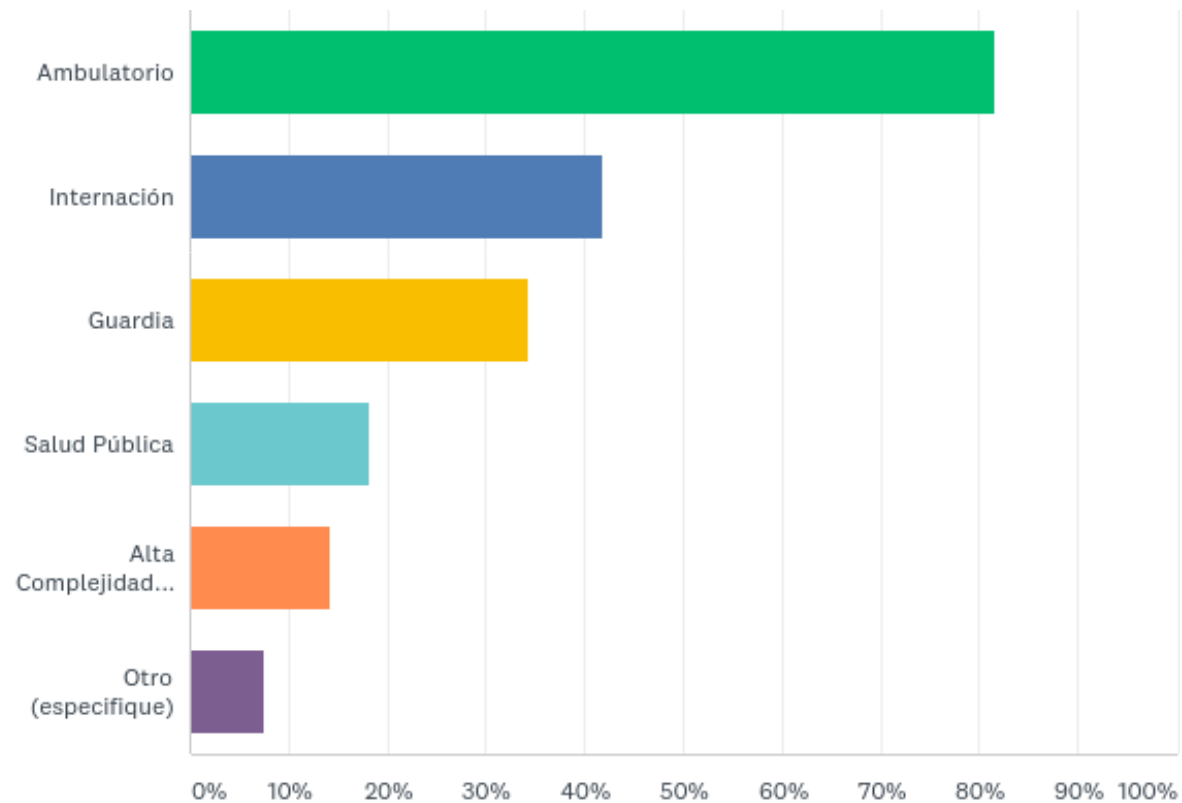
Q8: ¿En que sector desarrolla su actividad profesional?

Respondido: 2.676 Omitido: 790



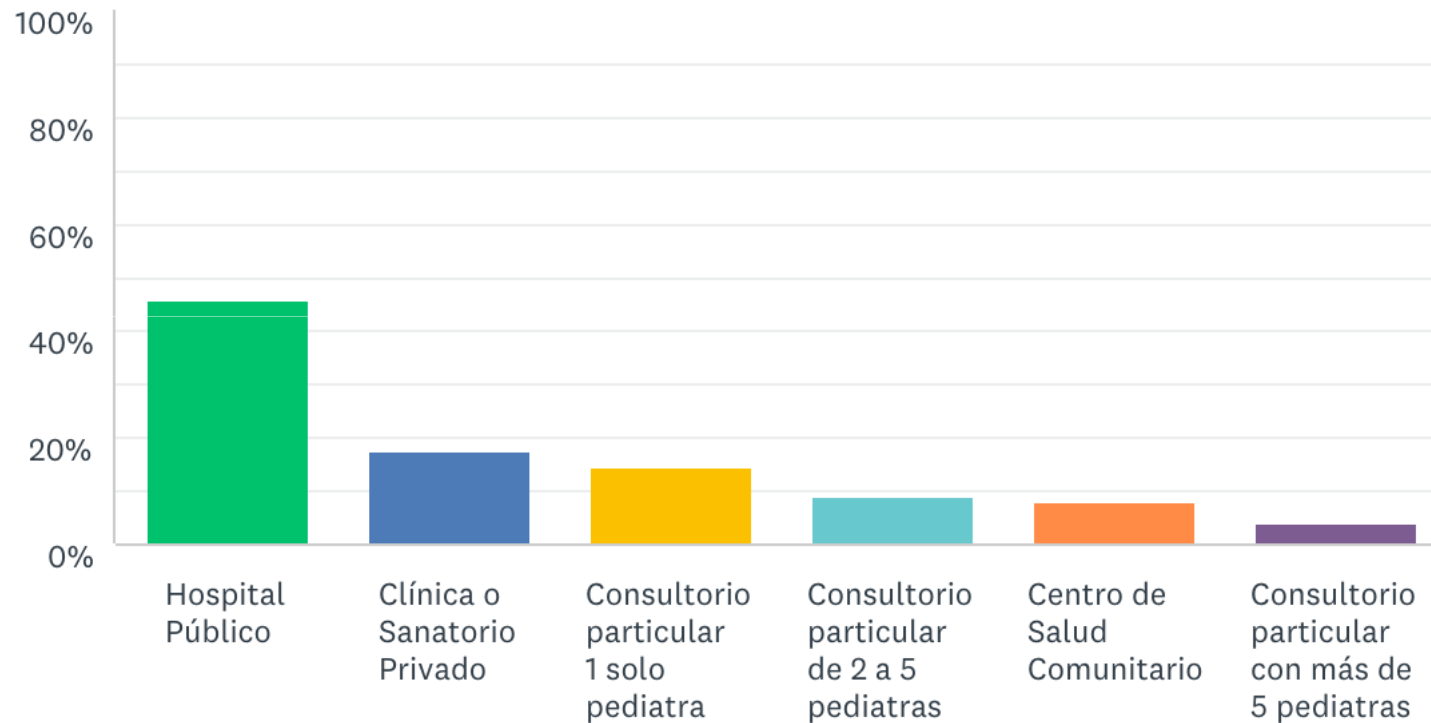
Q9: ¿En qué ámbito ejerce la profesión? (puede elegir más de una opción)

Respondido: 2.676 Omitido: 790



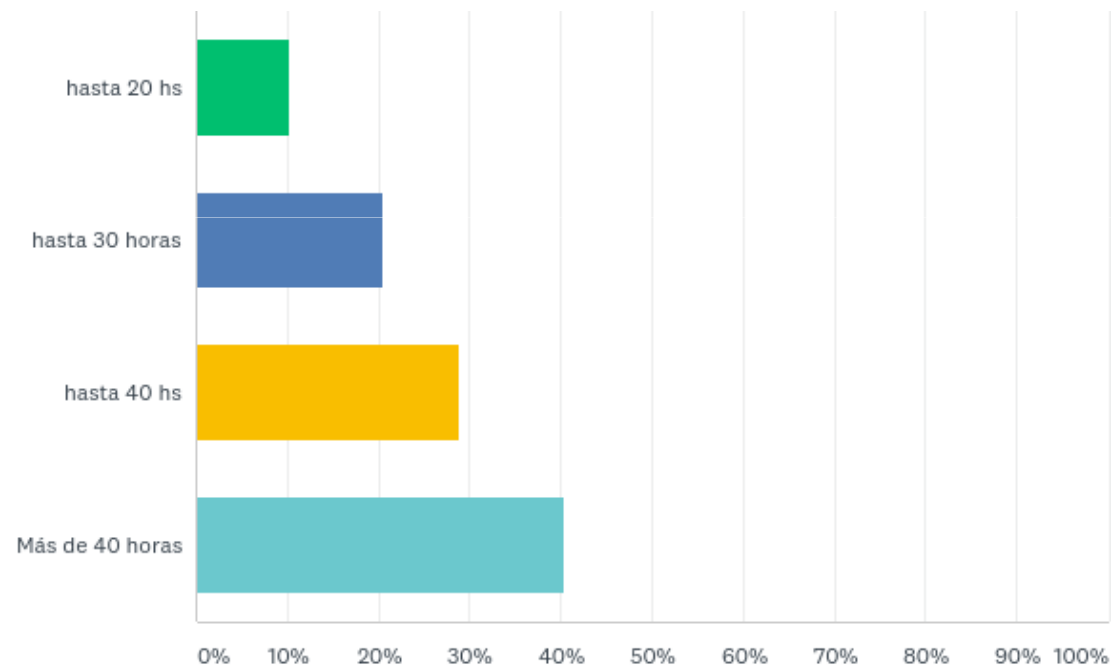
Por un niño sano
en un mundo mejor

Q 10. Indique las características del ámbito en que trabaja la **MAYOR** cantidad de horas a la semana:

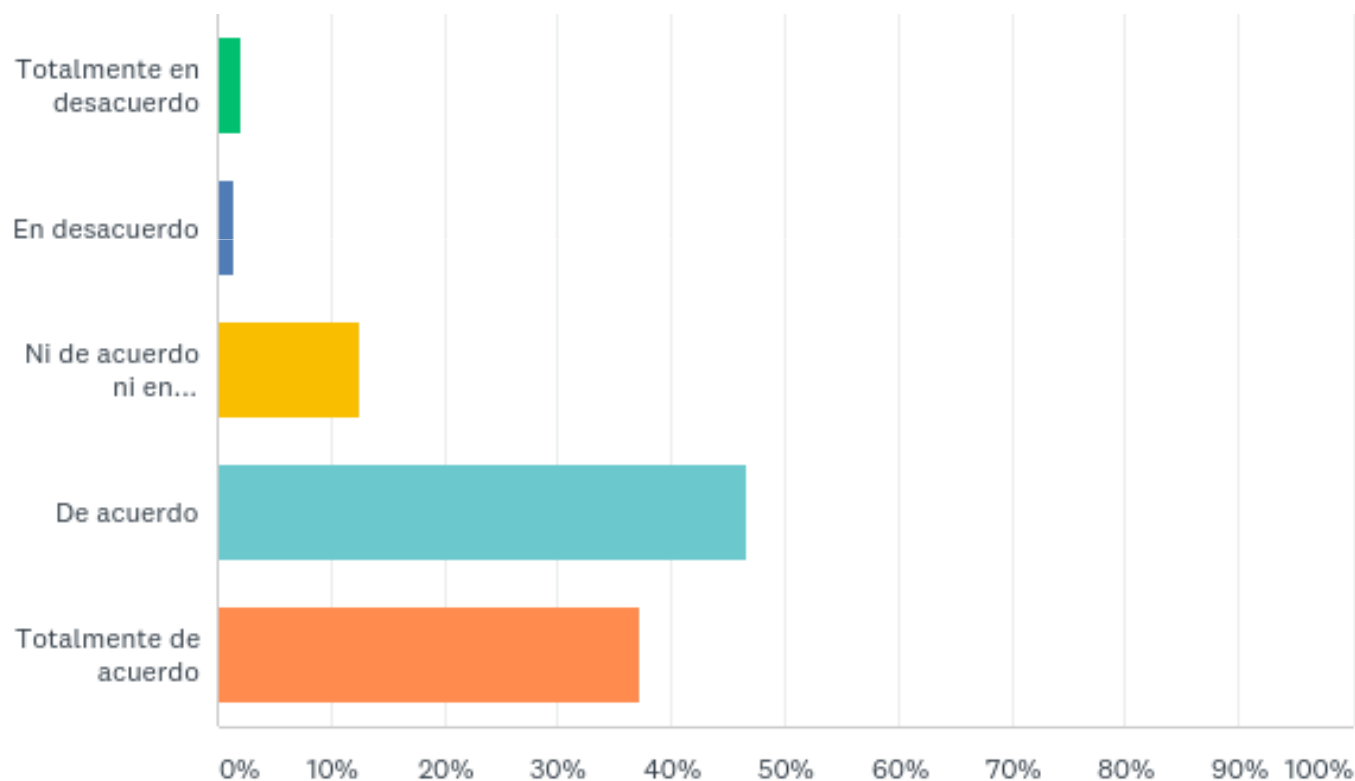


Por un niño sano
en un mundo mejor

Q11: ¿Cuántas horas promedio trabaja por semana?

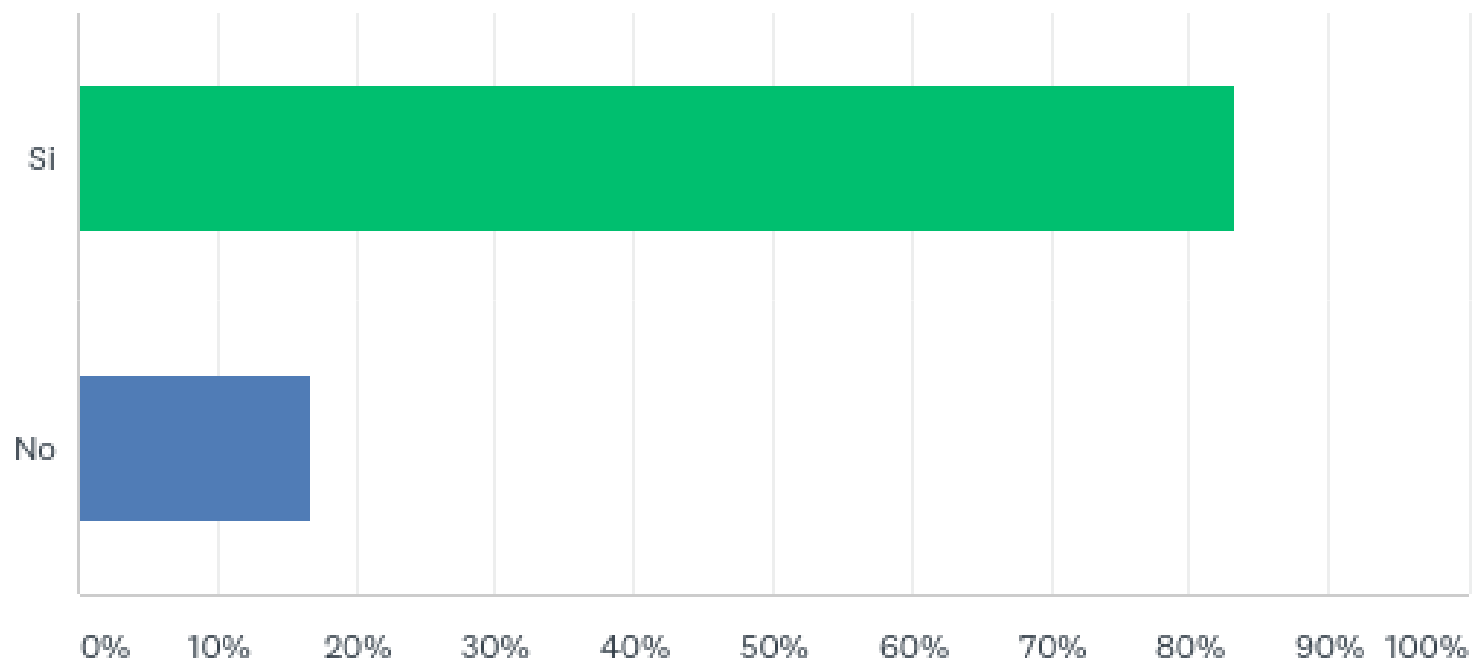


Q13: Perfil de adherencia a la tecnología ¿Se considera usted un usuario "amigo de la tecnología"?



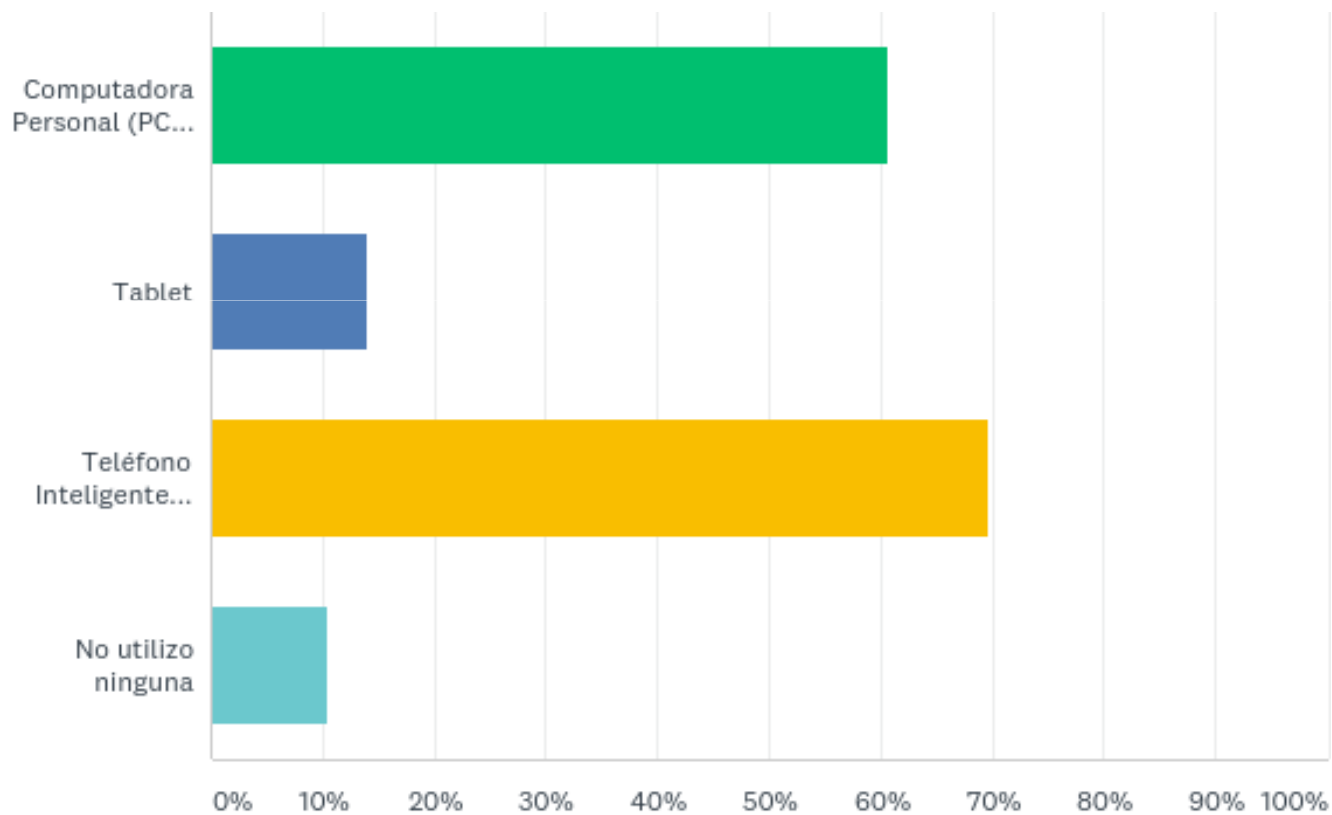
Por un niño sano
en un mundo mejor

Q14: Uso de TICs en Consultorio ¿Utiliza para su práctica diaria profesional EN CONSULTORIO computadora, tablet, teléfono inteligente, etc ?

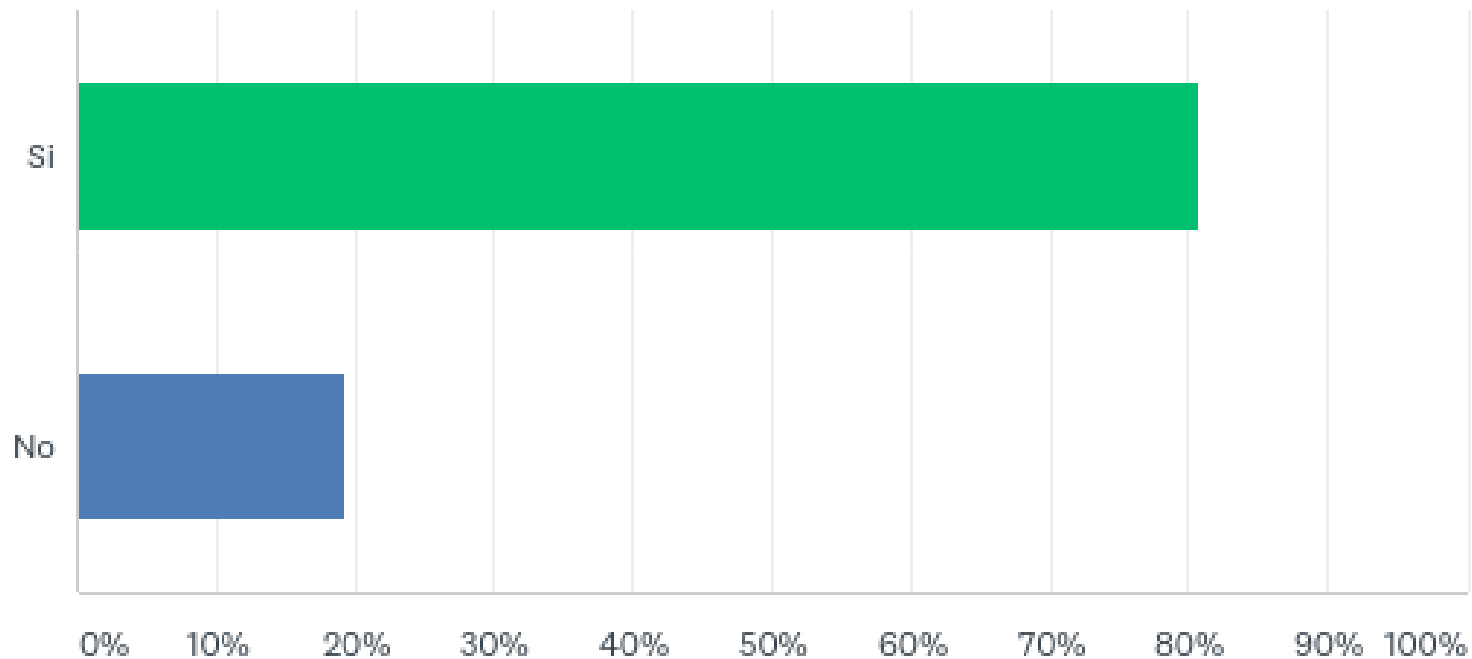


Por un niño sano
en un mundo mejor

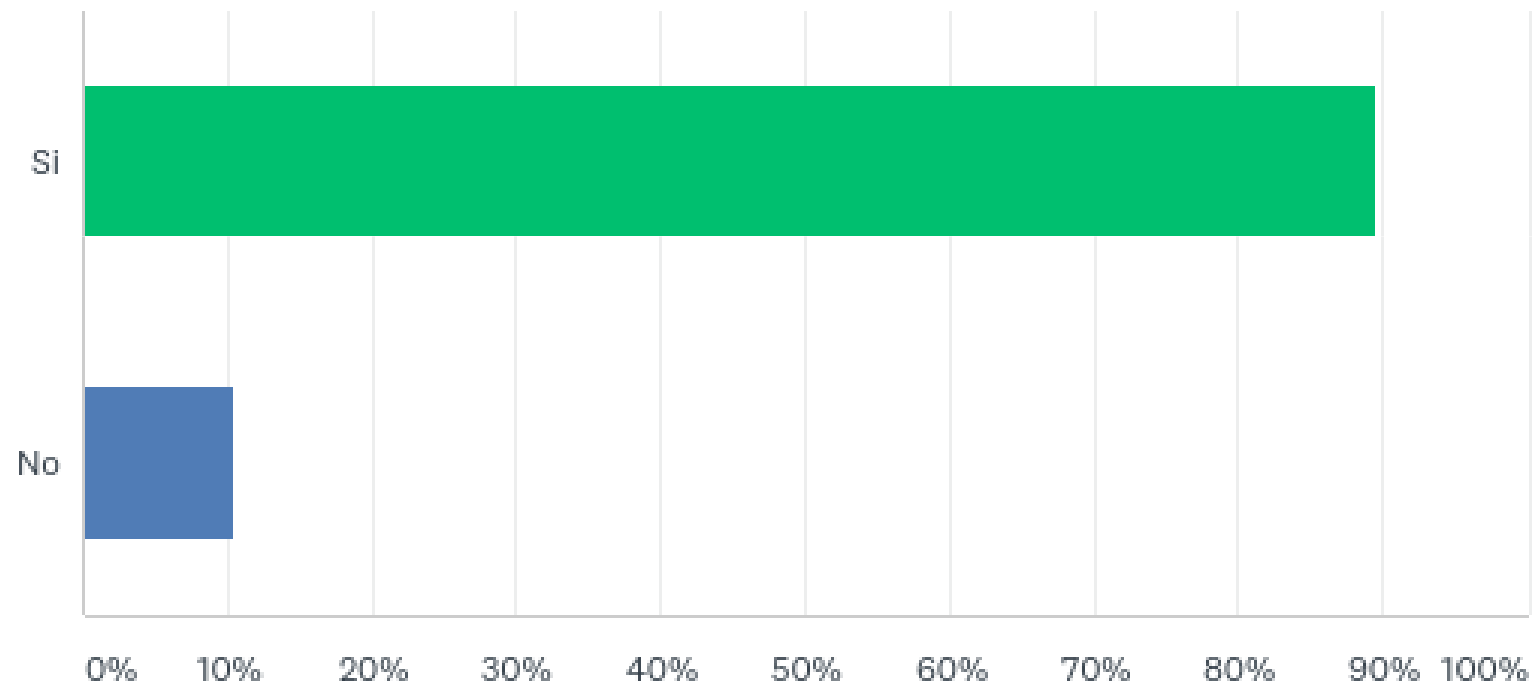
Q15: Por favor seleccione cuál/es utiliza. Puede seleccionar más de una opción



Q16: ¿Cuenta con conexión a Internet en su lugar de trabajo?(Excluir la conexión provista por celulares).

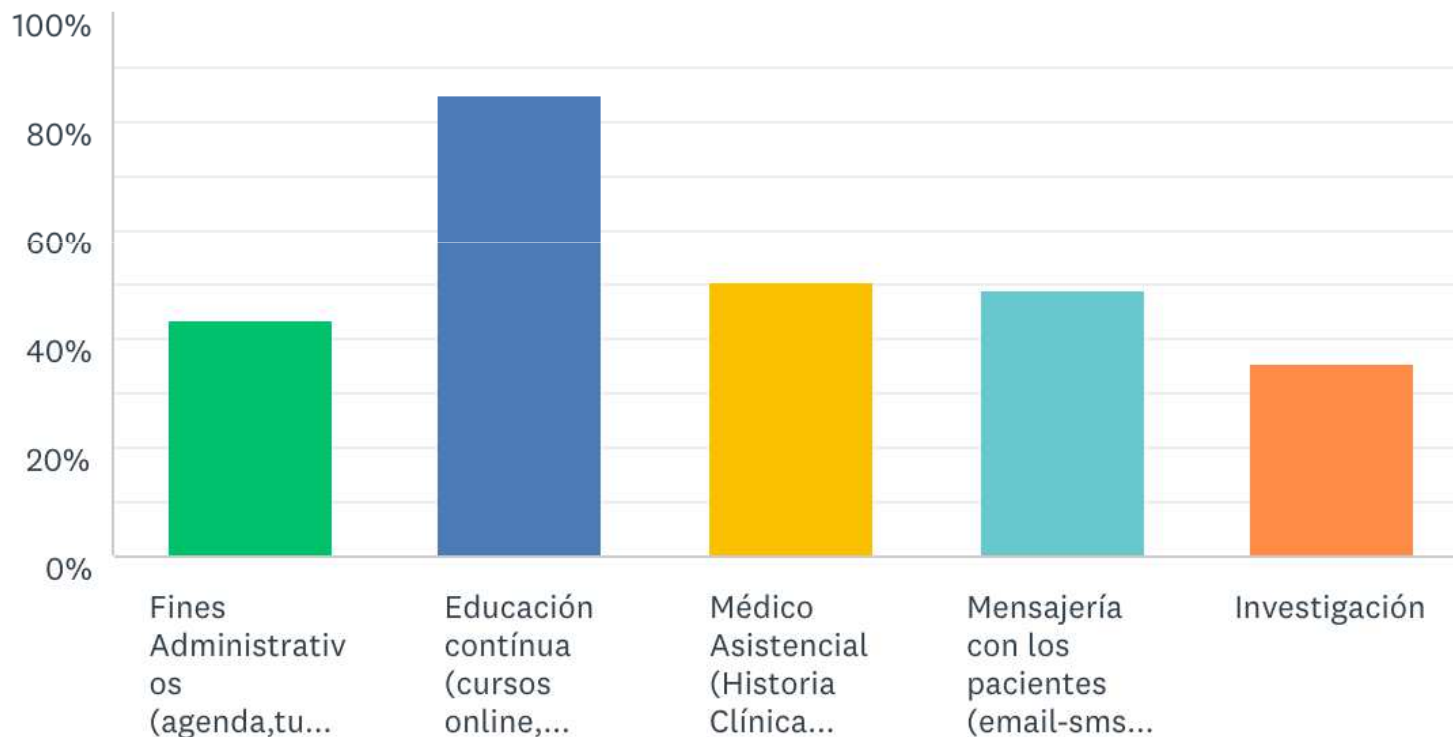


Q17: ¿Utiliza Internet con fines profesionales en su práctica diaria AMBULATORIA?

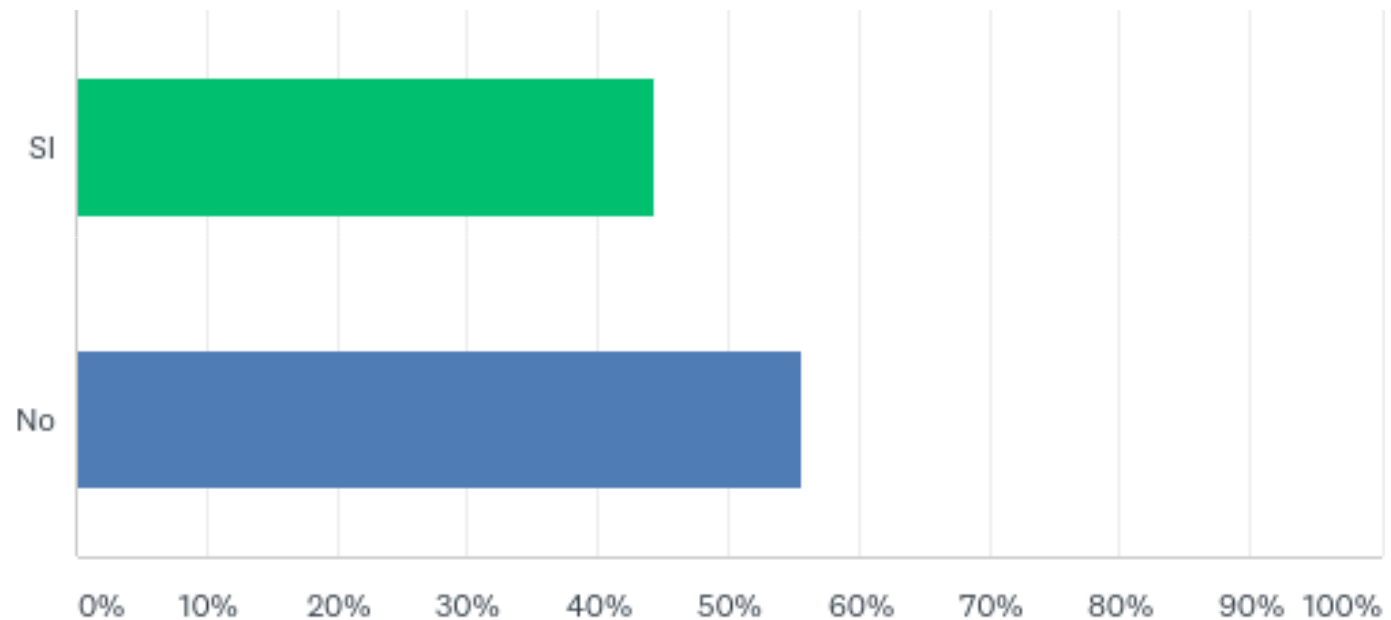


Por un niño sano
en un mundo mejor

Q18: ¿Qué uso le da a las Tecnologías de la información y comunicación (TICs) en su consultorio? Puede seleccionar más de una opción

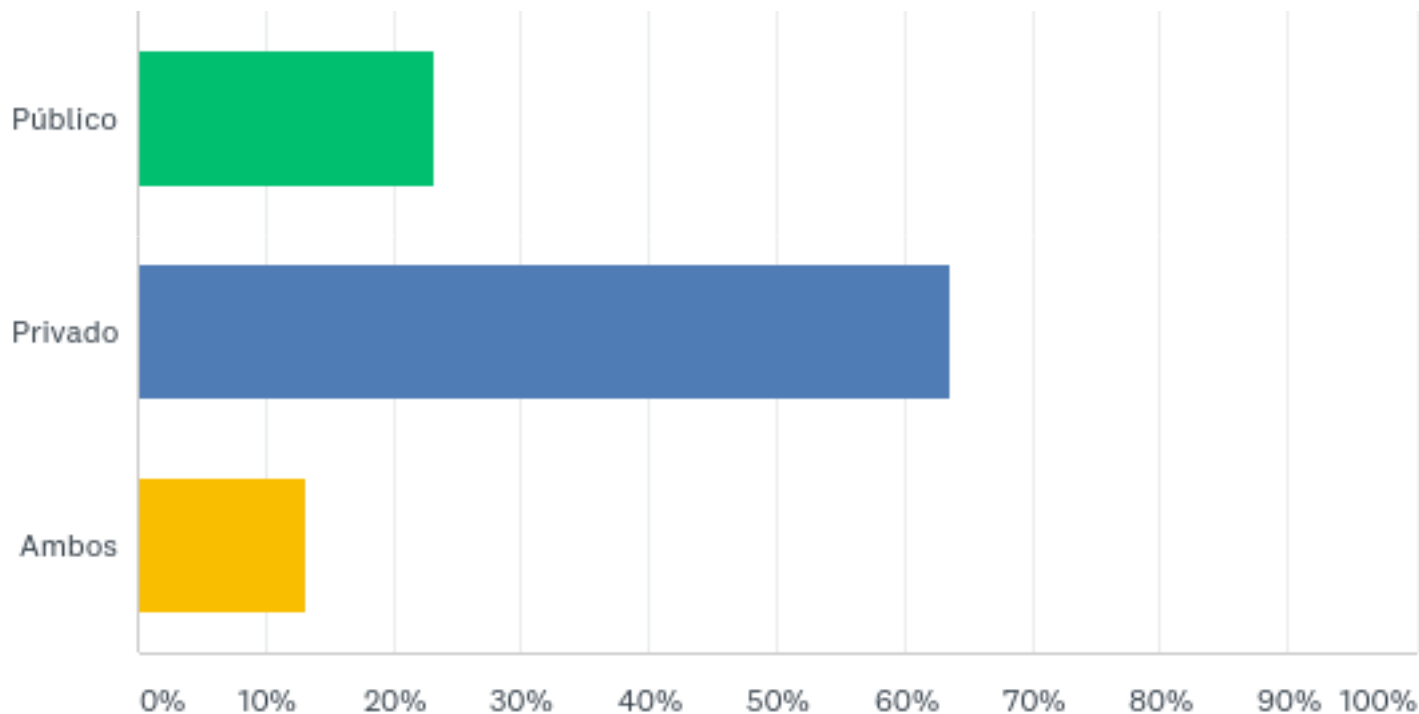


¿Se utiliza alguna plataforma de aplicación con funciones de Historia Clínica Electrónica (HCE)?



ejercicio de la profesión utiliza Historia Clínica Electrónica (HCE)?

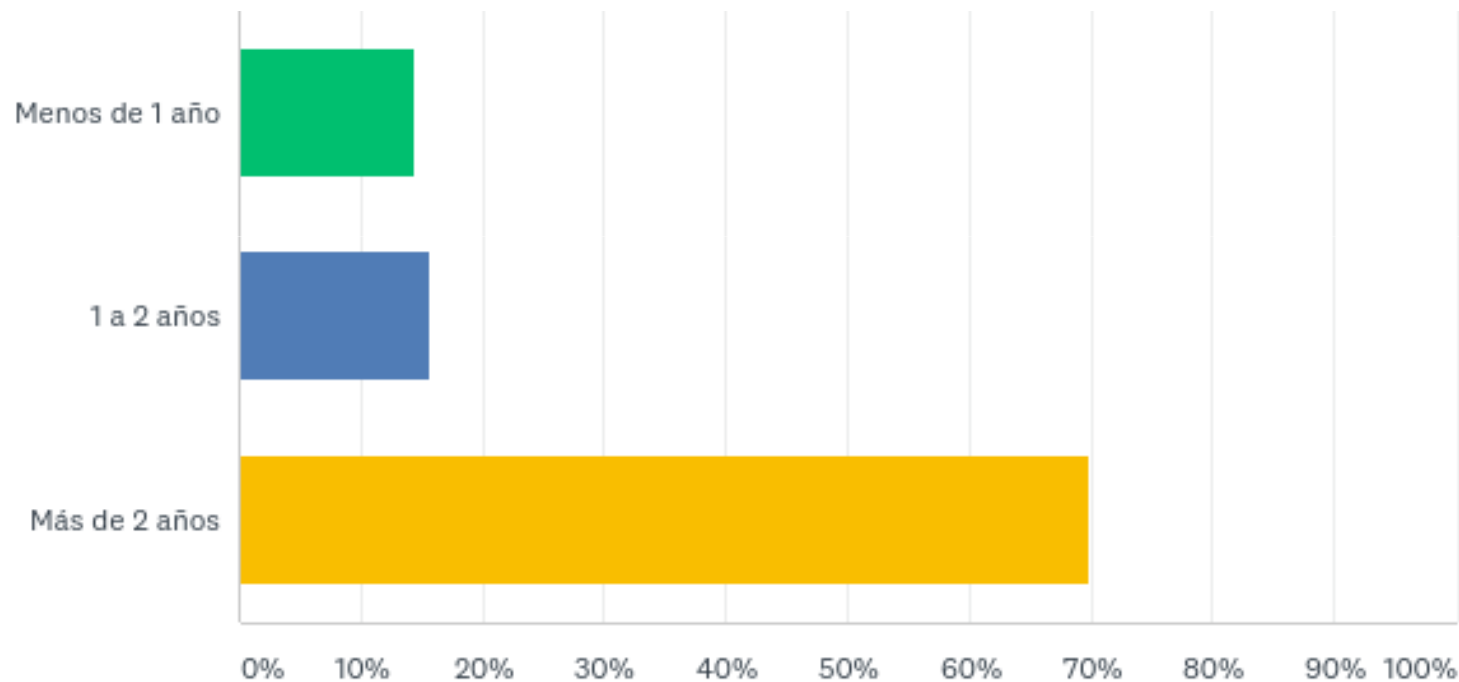
Respondido: 1.134 Omitido: 2.332



Por un niño sano
en un mundo mejor

Q21: ¿Hace cuánto que utiliza Historia Clínica Electrónica (HCE)?

Respondido: 1.135 Omitido: 2.331



Q22: ¿Cuál o cuáles de las siguientes, considera como VENTAJAS de usar una Historia Clínica Electrónica? Puede seleccionar más de una opción

1133 usuarios de HCE

OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Rápido acceso a la información de mis pacientes	86,58%	981
Agiliza mi trabajo	75,02%	850
Me permite resguardar en forma segura la información de mis pacientes	53,05%	601
Puedo acceder a la información de mis pacientes desde distintos lugares, en cualquier momento	43,95%	498
Permite percentilar en forma automática	37,78%	428
Me permite realizar estadísticas sobre mis pacientes	34,16%	387
Me ofrece ayuda en la prescripción de medicamentos	21,98%	249
Me ofrece textos de ayuda	13,95%	158
Otro (especifique)	5,91%	67
Total de encuestados: 1.133		



Por un niño sano
en un mundo mejor

Q23: ¿Cuál o cuáles de las siguientes, considera como DESVENTAJAS de usar una Historia Clínica Electrónica? Puede seleccionar más de una opción

1132 usuarios de HCE

OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Problemas técnicos (hardware, software, conectividad, etc)	59,01%	668
Temor a perder la información	38,07%	431
Preocupación sobre su valor legal	28,98%	328
Interfiere en la relación médico paciente	18,73%	212
No encuentro ninguna desventaja	18,20%	206
Su costo	11,57%	131
No se ajusta a mis necesidades como pediatra	5,57%	63
Otro (especifique)	4,77%	54
Total de encuestados: 1.132		



Por un niño sano
en un mundo mejor

Q25: ¿Utiliza otras Tecnologías para el manejo de la información en su práctica profesional? Puede seleccionar más de una opción

Respondido: 977 Omitido: 2.489

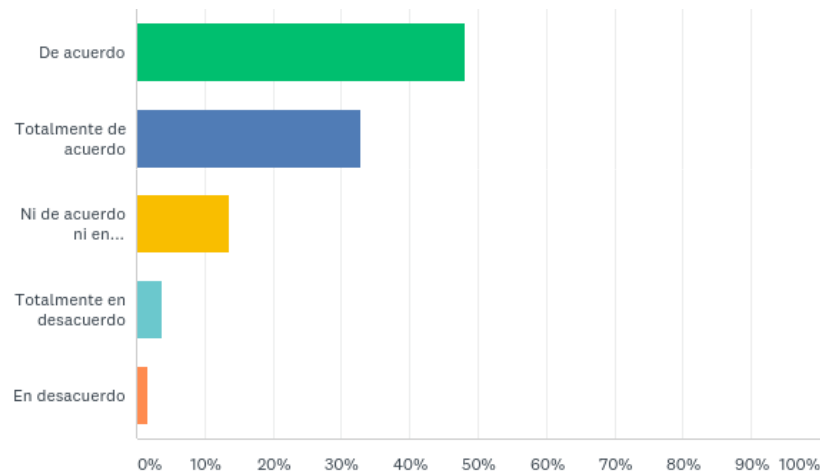
OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Planillas de cálculo (Excel o similar)	44,73%	437
Bases de datos	37,87%	370
Plataformas de turnos para consultorios	37,77%	369
Apps móviles orientadas a la salud	32,34%	316
Sistemas de facturación y administración	21,08%	206
Software orientados a especialidades (nutrición, endocrinología, vacunas, etc)	15,46%	151
Software de epidemiología	9,83%	96
Otro (especifique)	5,83%	57
Otra	0,00%	0
Total de encuestados: 977		



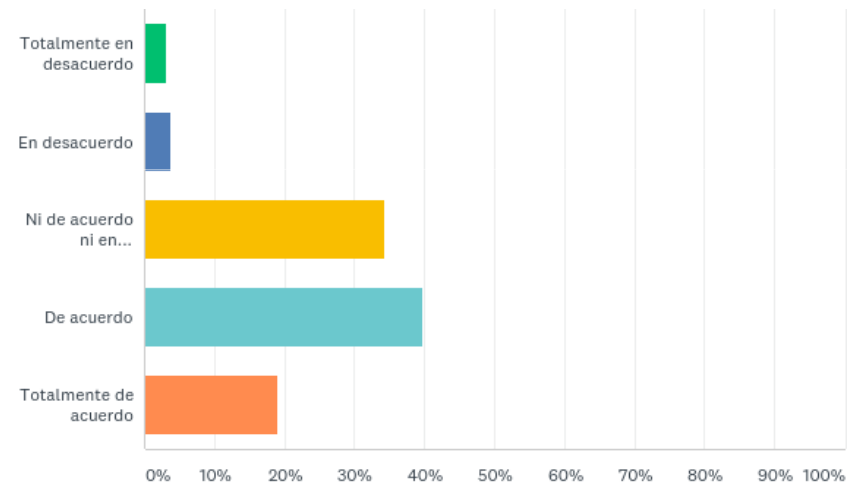
Por un niño sano
en un mundo mejor

Q30: ¿Cual es su opinión respecto de la siguiente afirmación?: "El uso de Historia Clínica Electrónica (HCE) representa un beneficio para pacientes y profesionales"

1135 USUARIOS de HCE



1632 NO USUARIOS de HCE



Q27: ¿Cuál o cuáles considera que son las principales BARRERAS para adoptar el uso de una Historia Clínica Electrónica? Puede seleccionar más de una opción.

1603 NO USUARIOS DE HCE

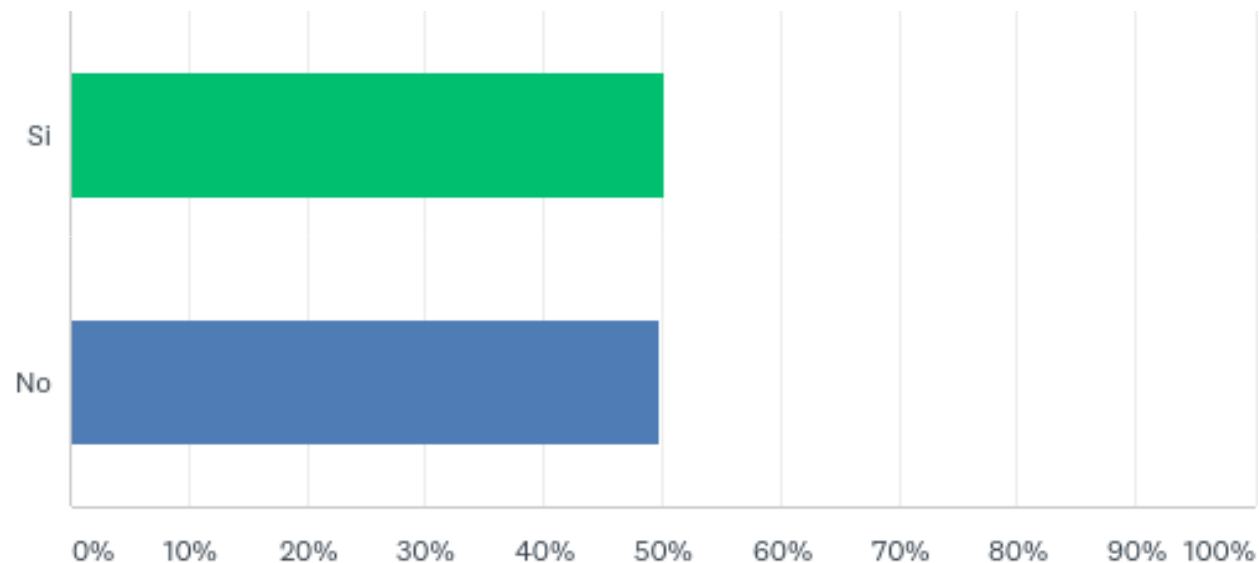
OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Su costo	28,07%	450
No sé como encarar la transición entre las fichas que tengo de mis pacientes en papel y una historia clínica	25,95%	416
Interfiere en la relación médico-paciente	21,52%	345
Preocupación sobre su valor legal	20,96%	336
No conozco opciones de Historia Clínica Electrónica	20,02%	321
Otro (especifique)	18,03%	289
Temo a perder la información	16,97%	272
No se ajustan a mis necesidadeses como pediatra	14,04%	225
Me manejo mal con la tecnología	8,55%	137
Total de encuestados: 1.603		



Por un niño sano
en un mundo mejor

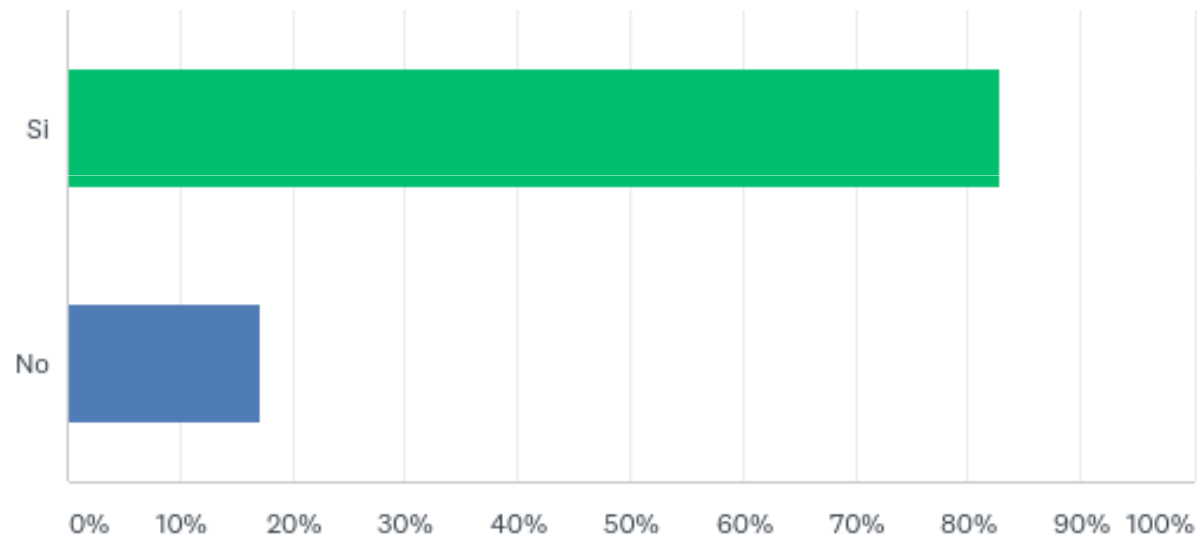
Q28: ¿Considera Ud. comenzar a usar una Historia Clínica Electrónica en el próximo Año?

Respondido: 1.580 Omitido: 1.886



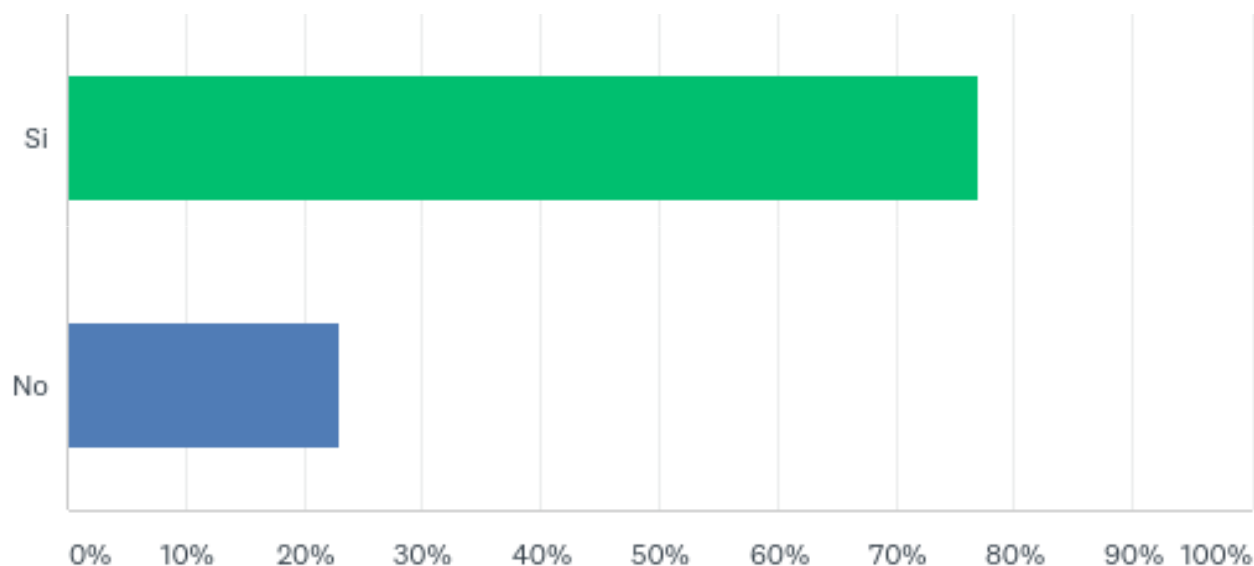
Q31: Comunicación con los pacientes ¿Recibe consultas de sus pacientes a su teléfono particular (Fijo o Celular)?

Respondido: 2.536 Omitido: 930



Q32: ¿Utiliza Ud. alguna APLICACION de mensajería (SMS, e-mail, whatsapp, facebook, twitter, etc) para comunicarse con sus pacientes?

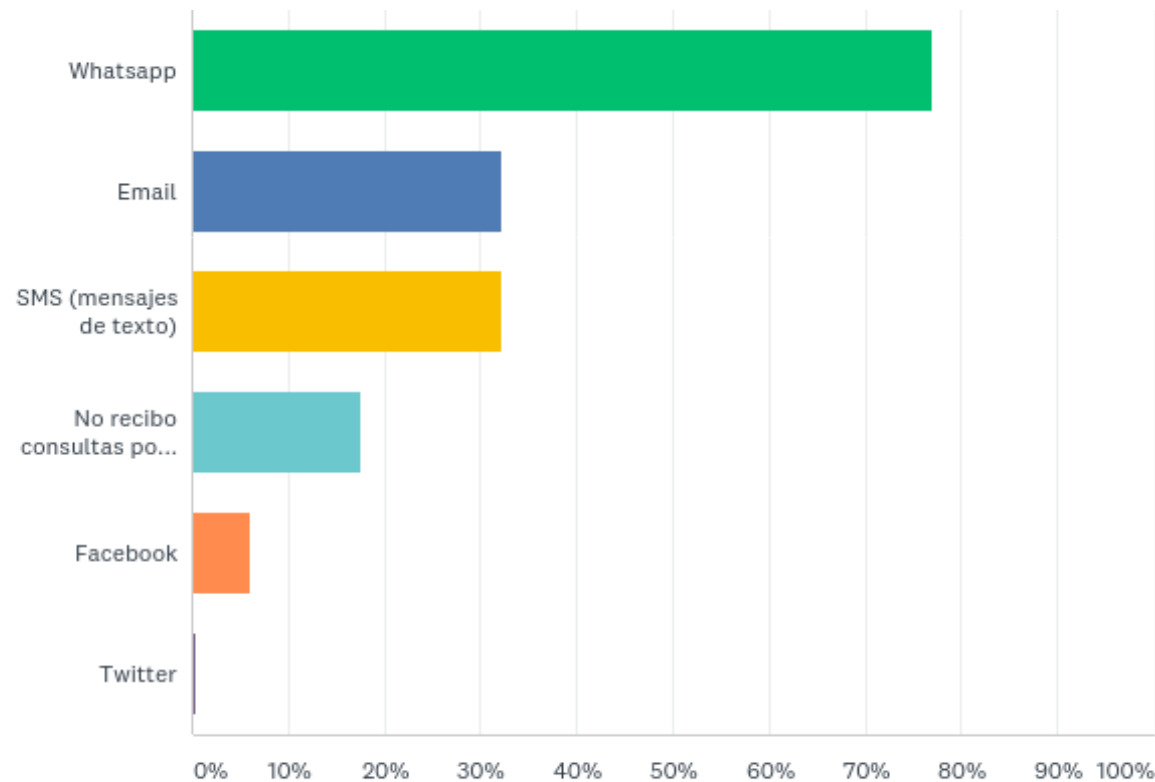
Respondido: 2.536 Omitido: 930



Por un niño sano
en un mundo mejor

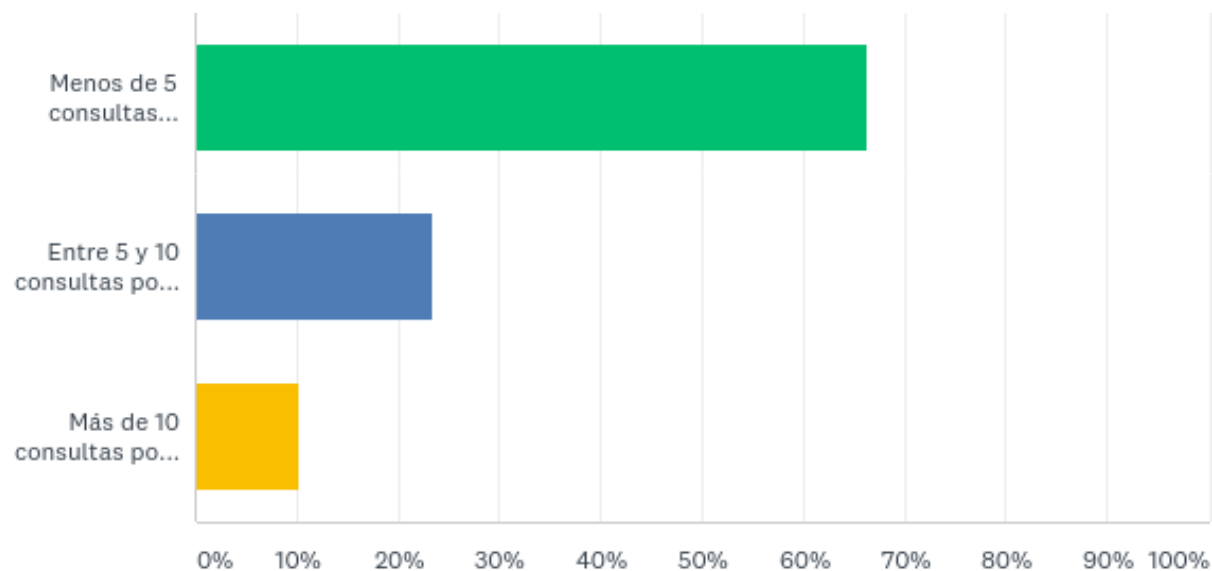
Q33: En relación a la utilización de herramientas de MENSAJERÍA para resolver consultas. ¿Cuál/es usa? Puede seleccionar más de una opción

Respondido: 2.523 Omitido: 943



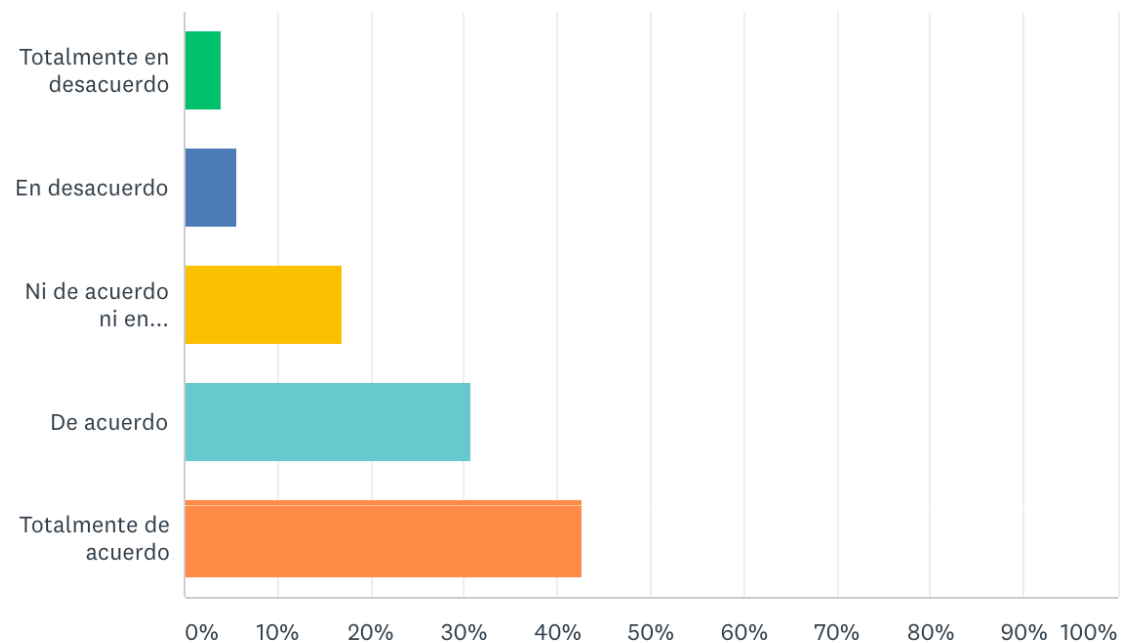
Q34: En caso de hacer uso de herramientas de mensajería para responder consultas. ¿Con qué frecuencia lo realiza?

Respondido: 2.147 Omitido: 1.319



Por un niño sano en un mundo mejor

Respondidas: 2.540 Omitidas: 933

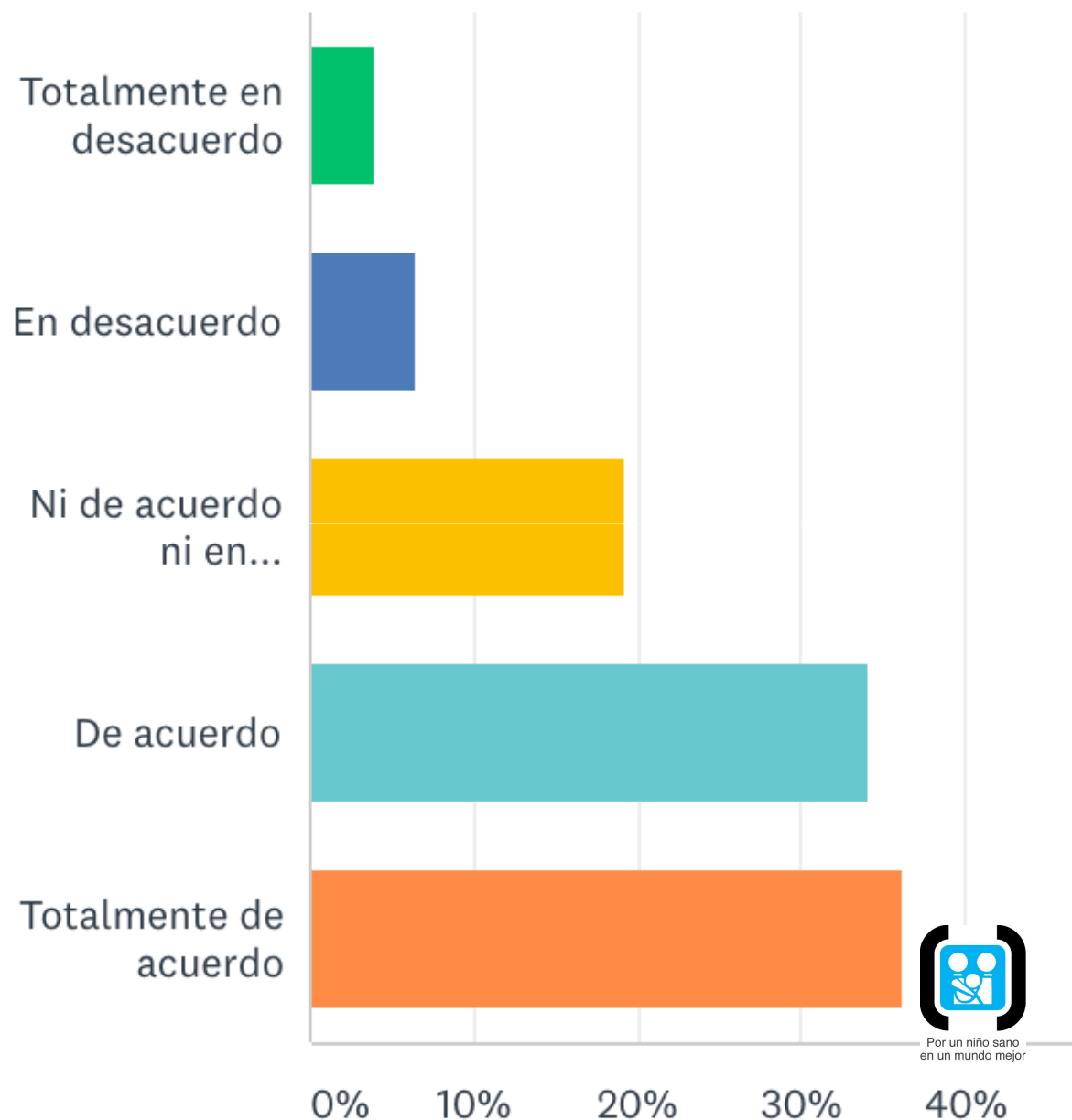


Manifieste su grado de ACUERDO en relación a la siguiente afirmación: "Las consultas no presenciales (realizadas por email, teléfono, mensajes de texto, Whatsapp, etc) deberían ser REMUNERADAS"



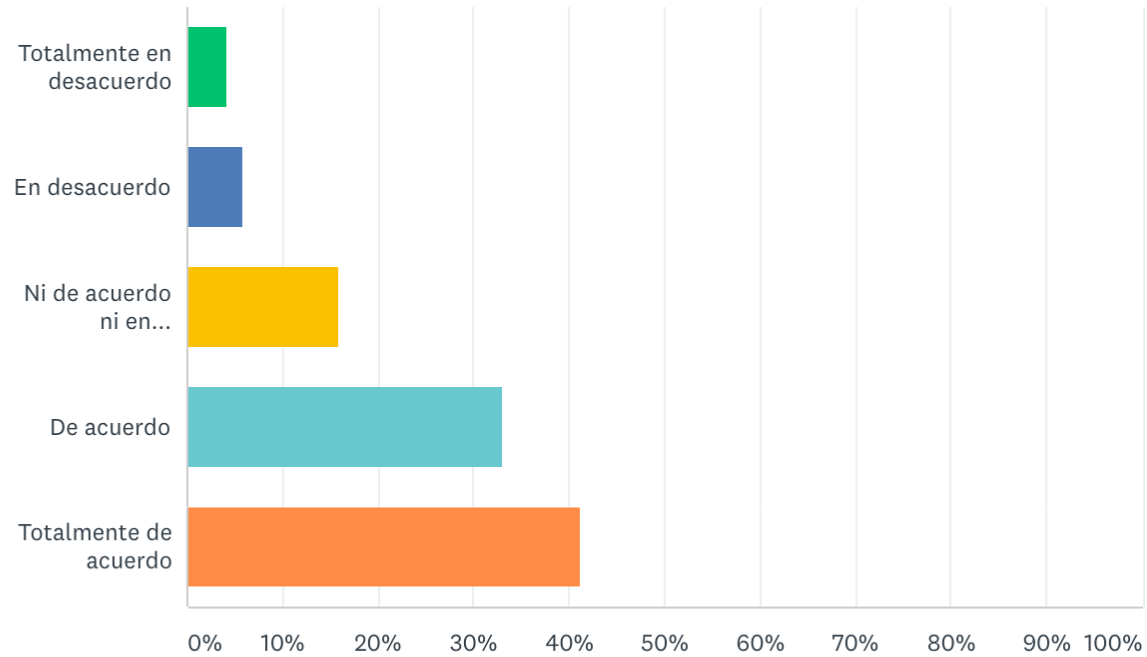
Manifieste su grado de ACUERDO en relación a la siguiente afirmación: "El PACIENTE debe PAGAR por las consultas no presenciales (realizadas por email, teléfono, mensajes de texto, Whatsapp, etc)"

Omitidas: 933



Por un niño sano en un mundo mejor

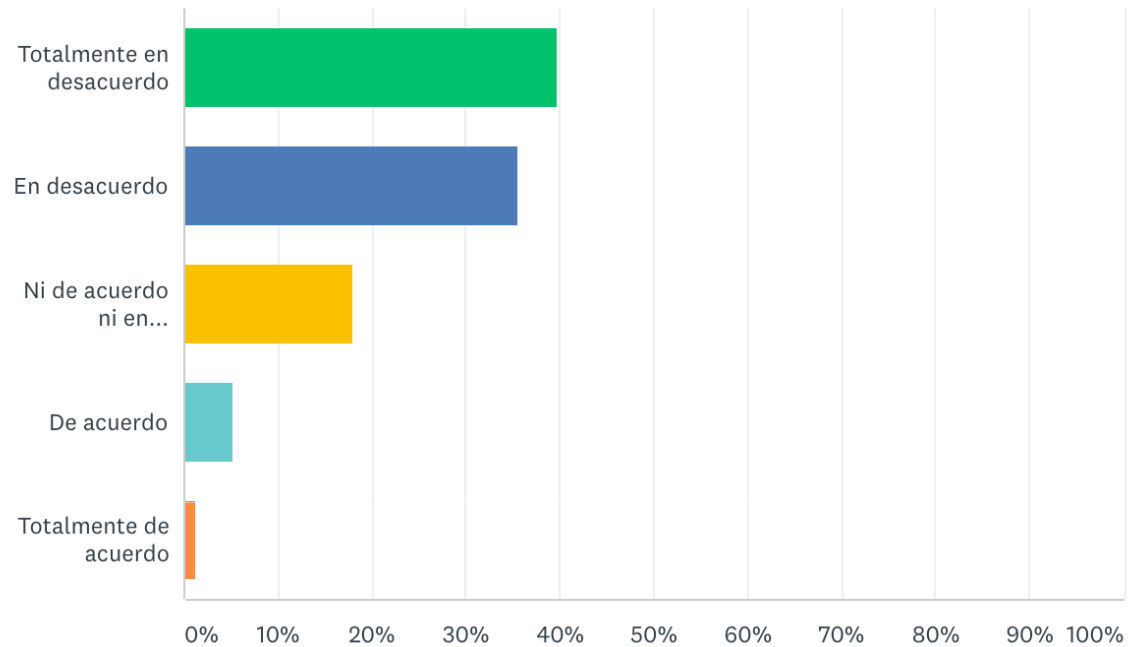
Respondidas: 2.540 Omitidas: 933



Manifieste su grado de ACUERDO en relación a la siguiente afirmación: "Las OBRAS SOCIALES / PREPAGAS deben PAGAR por las consultas no presenciales (realizadas por email, teléfono, mensajes de texto, Whatsapp, etc)"



Respondidas: 2.540 Omitidas: 933

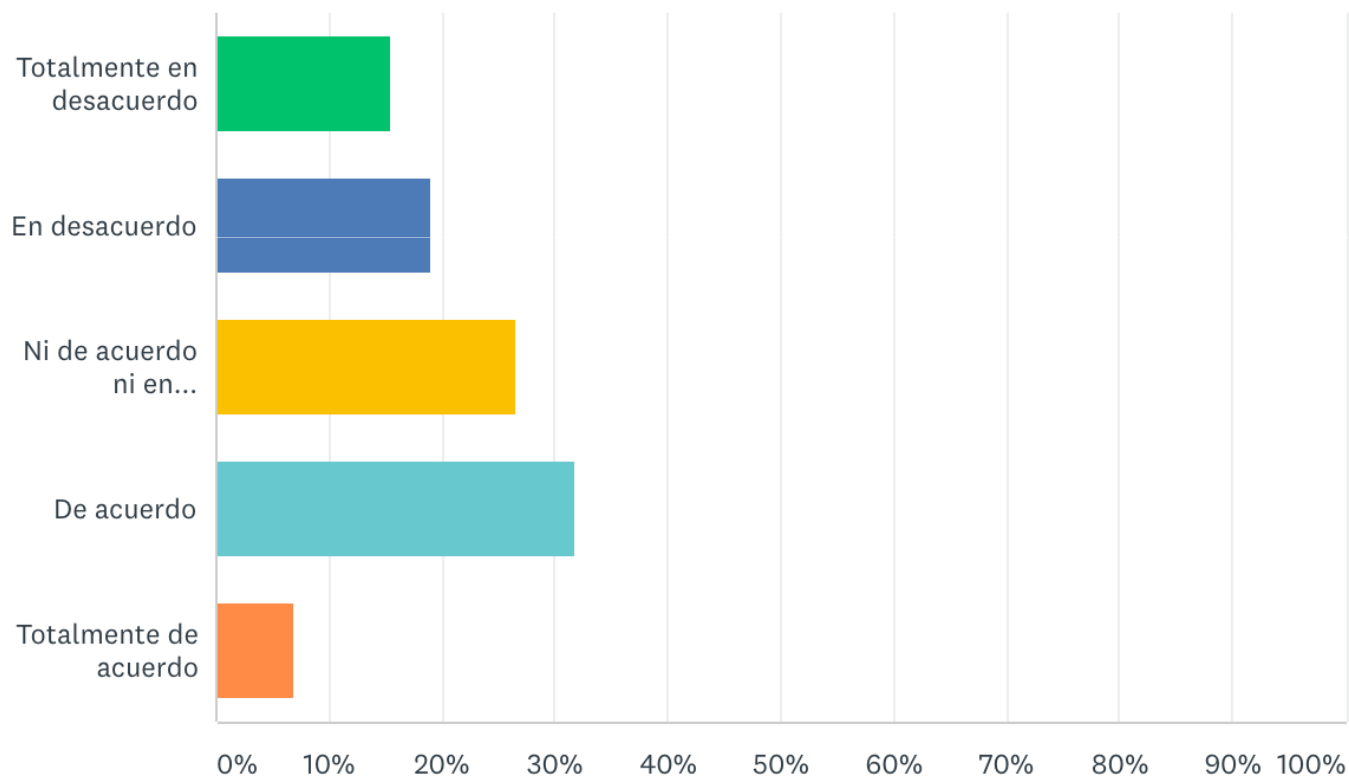


Manifieste su grado de ACUERDO en relación a la siguiente afirmación: "Las consultas no presenciales (realizadas por email, teléfono, mensajes de texto, Whatsapp, etc) deben ser GRATUITAS"



Manifieste su grado de ACUERDO en relación a la siguiente afirmación: "La comunicación con pacientes a través de WHATSAPP me sirve en la práctica profesional"

Respondidas: 2.540 Omitidas: 933



Expectativas de los pacientes

Consumer Interest in Technology When Seeking Medical Care.*			
Variable	Yes, Would Like	No, Would Not Like	Not Sure
		percent	
Which of the following technologies would you like to have access to when seeking care from a doctor or hospital?			
An electronic medical record to capture medical information	64	18	19
E-mail to communicate directly with my doctor	74	14	13
Ability to schedule a doctor's visit on the Internet	75	14	11
Receiving the results of diagnostic tests by e-mail	67	22	11
A home-monitoring device that allows me to send medical information (such as blood-pressure readings and blood tests) to the doctor's office by telephone or e-mail	57	21	22
Reminders by e-mail from my doctors when I am due for a visit or some type of medical care	77	13	9

* Reprinted with permission from the *Wall Street Journal* online (www.wsj.com).

pacientes:

Patient preferences

A 2012 survey by electronic communication vendor TelevoX asked participants to select the type of communication they would prefer to receive from a healthcare professional for various types of purposes. The results:



Source: "Technology Beyond the Exam," TelevoX

La e-medicina puede ayudarnos?

En promedio, un médico de atención primaria con 2000 pacientes tiene unos 50 “requerimientos” diarios.

Unos 20 o 30 de estos requerimientos podrían manejarse a través de un sistema asincrónico, de mutua conveniencia, que toma menos tiempo.

Una llamada al consultorio generalmente requiere de varios intentos y puede ocupar hasta 10 minutos de tiempo del consultorio.

Una visita al consultorio no demora menos de 20 minutos.

Típicamente, una respuesta por email no demora más de uno o dos minutos.

El uso adecuado del canal “virtual” podría liberarnos más tiempo para la consulta “real”.

Recursos para la comunicación electrónica:

Email

Sitio web institucional

Portales de Pacientes

Blogs

Facebook -Twitter

SMS

WhatsApp, Facebook Messenger y otros sistemas de mensajería.

Skype

Sistemas dedicados de teleconsulta



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.**

Listas de distribución de correo, sistemas de email-marketing: Comunicación masiva e instantánea

Información operativa del consultorio

Consejos sobre prevención

Promoción de actividades

Respuesta rápida frente a situaciones mediáticas que generan temor o confusión.

Salutaciones

Estar cerca (es muy bueno?)

Todo lo que enviamos, puede volver...

Email con los pacientes



Hola Guillermo, como estas?

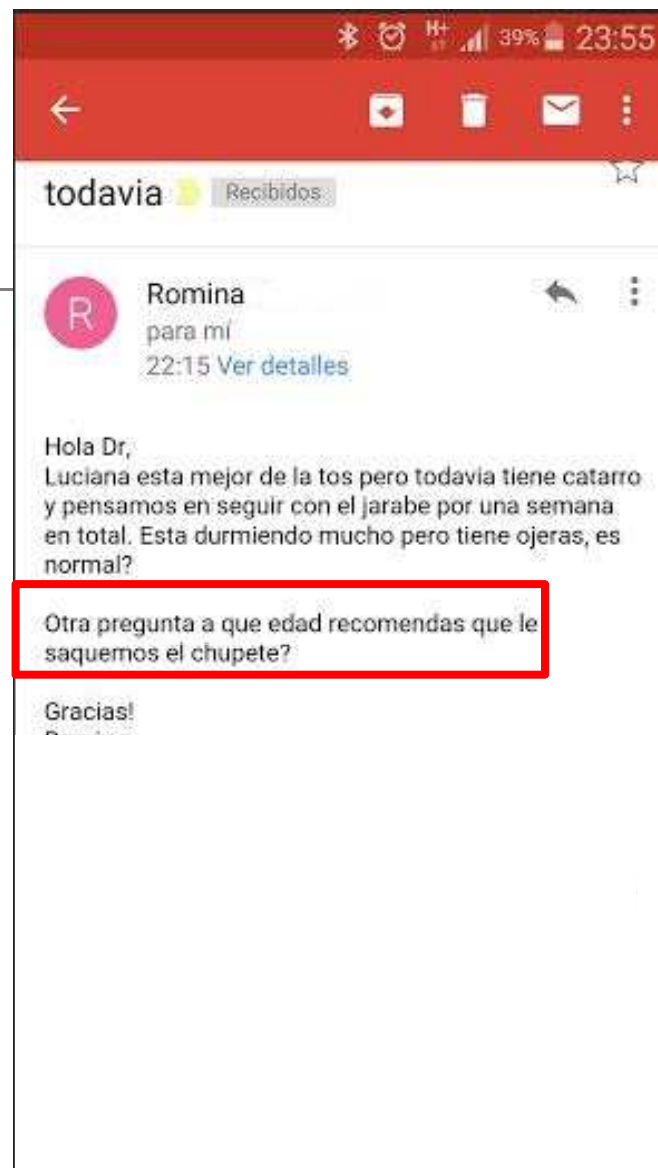
Te molesto porque hace 4 dias que Manuel aprendió a darse vuelta cuando lo acostamos y hace 4 dias que paso las noches peleando con el por la posición en la cama!!

Si lo acuesto casi knock out, se queda boca arriba por un rato (hasta que se despierta por un instante y se acomoda como el quiere); pero si no esta dormido cuando lo acuesto, se acomoda asi (foto) y asi se duerme. Puedo quedarme tranquila y dejarlo que duerma así o sigo alerta para acomodarlo cada vez que se desacomode?

Mil gracias!
Un beso

Mariana





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 di. 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 Ginsky fotos evolu... MAILS CONARPE ... Microsoft P... http://www... 11:23

Subject: DIFUNDIR URGENTE, RIESGO DE MUERTE.

Ernesto

DIFUNDIR URGENTE, RIESGO DE MUERTE

El Ministerio de 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) Rinarin 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) Ormatrol
- 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.

Listo

Sitios restringidos

Más ejemplos...

Hola guillermo

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

Listas de distribución de correo (Mailman)

Administración de la lista de distribución Consultapediatrica Sección de Administración de los suscriptores...

- | | | |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Opciones Generales• Claves:• Opciones de idiomas• Administración de los suscriptores...<ul style="list-style-type: none">◦ Lista de suscriptores◦ [Subscripciones masivas]◦ Bajas masivas• Opciones de entrega regular• Opciones de recopilaciones | Categorías de configuración <ul style="list-style-type: none">• Opciones de Privacidad...• Gestión de rebotes• Opciones de Almacenaje• Pasarela de Correo-e<->Noticias• Contestador automático• Filtrado de contenido• Temas | Otras actividades administrativas <ul style="list-style-type: none">• Ocuparse de las peticiones pendientes de moderar• Ir a la página de información general sobre la lista• Editar el código HTML de las páginas de acceso público• Ir al archivo de la lista
<ul style="list-style-type: none">• Desconexión |
|---|---|--|

Haga sus cambios a continuación y confírmelos utilizando el botón del final.

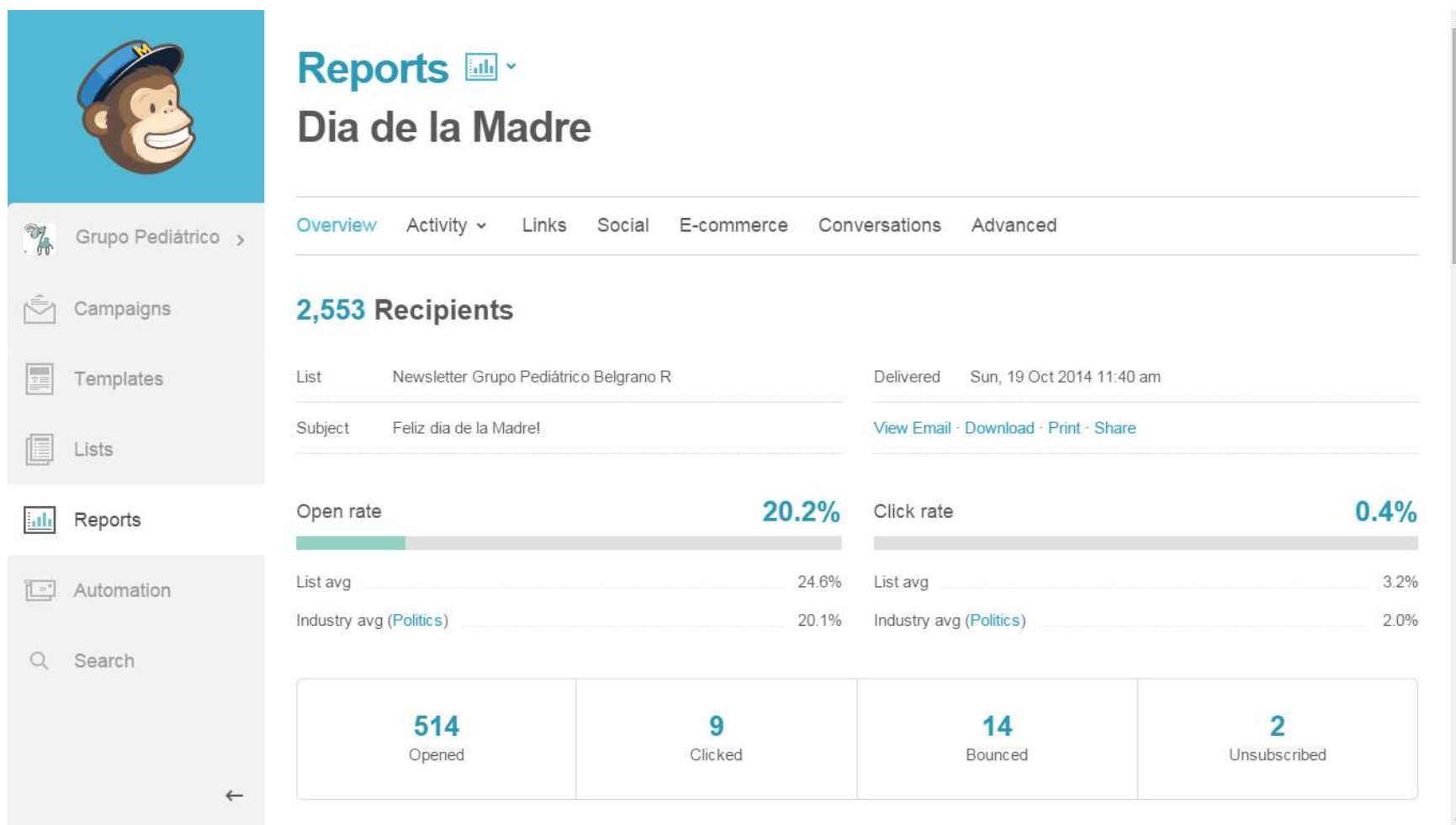
Subscripciones en bloque

¿suscribers a este nuevo grupo o invitarlos?	<input checked="" type="radio"/> Suscribirse <input type="radio"/> Invitar
¿Mandar el mensaje de bienvenida cuando se suscriba la gente?	<input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/> Si
¿Mandar notificaciones al propietario de la lista?	<input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/> Si

Introduzca a continuación cada dirección en una línea distinta...

... o especifique que fichero cargar No se eligió archivo

Sistemas de Email Marketing (Mailchimp)



Comunicación electrónica con pacientes: **ventajas**

Rápido

Barato

Asincrónico

Accesible (locutorios, trabajo, celular)

Permanente

Sin barreras (nunca da ocupado...)

Mejora la relación médico-paciente

Reduce visitas innecesarias



Comunicación electrónica con pacientes 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 (pago por consulta, abono mensual/anual, acuerdo con financiadores?)

Material de Educación para Pacientes sobre comunicación por email

Utilizar plataformas de mensajería segura.

Más información: guías de la American Medical Association y American Medical Informatics Association (consejos para la comunicación y aspectos médico-legales)



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)

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

zixcorp.



The Keys to
HEALTHY eMAIL

As a healthcare provider, email plays a critical role in your day-to-day operations. It's a convenient communication method whether you or your physician office are reaching out to a patient, hospital, health system or business associate.

Unfortunately, email is not secure. Before reaching the intended recipient, email travels across a variety of public servers and can be intercepted at any point. As a result, the protected health information (PHI) exchanged in email messages and attachments are at risk.

Contenido Pediátrico en su sitio web

ENCUESTA ONLINE 2011

- ✓ 2576 padres respondieron
- ✓ 53% ahorraron un llamado al pediatra
- ✓ 19% aprendieron que debían llamar al pediatra
- ✓ 94% prefirieron tener información del sitio de su pediatra antes que un link a un sitio de referencia

ASPECTOS MUY IMPORTANTES DE UN SITIO WEB PEDIATRICO

- ✓ 93% Contenido para chequear síntomas de mi hijo
- ✓ 72% posibilidad de agendar un turno de urgencia después de hora
- ✓ 72% posibilidad de pedir una receta o reporte de inmunizaciones después de hora
- ✓ Fotos del Equipo Pediátrico

Sitio Web del Consultorio.

5 ideas.

Ofrezca servicios (tomar turnos, suscripción a newsletter, recursos para educación al paciente, consulta en línea, etc.)

Utilice información autorizada (propia o de fuente fiable y reconocida)

Evite información comercial (o muéstrela en forma diferenciada, aclarando que se trata de un espacio sponsoreado)

Links a sitios de terceros: agregue una advertencia desligando responsabilidad.

Ofrezca información de contacto accesible en todas las páginas.



Sistemas de Mensajería instantanea (SMS, WhatsApp, etc.)



Muy populares (Wapp 1 billón de usuarios activos actualmente)

Método simple, económico, y efectivo para la comunicación. Permite el intercambio de imágenes y documentos sin límite de tamaño.

No seguros. Si bien desde abril de 2016 la compañía implementó el cifrado de los mensajes “punta a punta”, existe aún preocupación en relación a riesgos en la privacidad, confidencialidad, consentimiento y cuestiones médico legales en el uso de esta herramienta en la comunicación médico-paciente.

Intrusivos de la privacidad del médico

Sin reintegro económico


Solución: plataformas de mensajería instantánea, seguras (pagas?).

Cosas para las que NO es el WhatsApp



Gracias Coti!

<http://www.gajosdeloficio.com.ar/>



Es aceptable la calidad de la cámara de un smartphone con propósitos clínicos?

Es aceptable la calidad de la cámara de un smartphone con propósitos clínicos?

Original Research

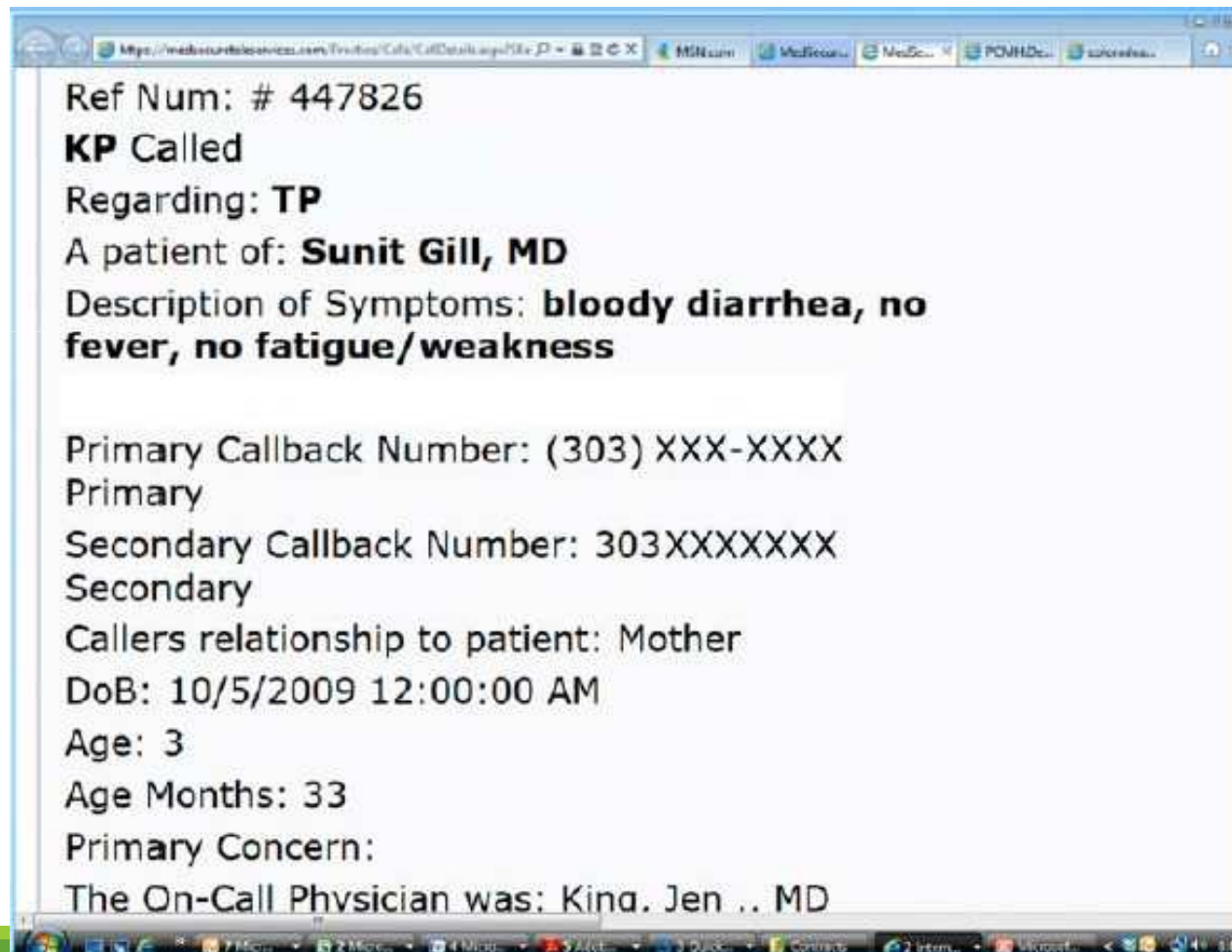
Can We Trust the Use of Smartphone Cameras in Clinical Practice?
Laypeople Assessment of Their Image Quality

Conclusions: Whereas one smartphone camera ranked best more often, all three smartphones obtained results at least as good as those of the digital camera. Smartphone cameras can be a substitute for digital cameras for the purposes of medical teleconsultation.

<https://greenwoodpediatrics.com>



<https://greenwoodpediatrics.com>





Redes *Sociales* (Facebook, Twitter, etc)

Muy populares

Útiles para brindar información general o contextual de manera rápida.

Consolidan la idea de “comunidad digital” asociada con el médico o la institución.

Sobrecarga de trabajo

Riesgo potencial para la privacidad. Dilemas éticos (puedo ser “amigo” de mis pacientes?).

Cuide su “identidad digital”, sus pacientes están mirando ;-)



Facebook page for Grupo Pediátrico Belgrano R. The page features a cover photo of two children with a cartoon stork. The profile picture is a circular logo with a stork and the text "Grupo Pediátrico BELGRANO R".

Grupos de Interés

- ESTA SEMANA: 2 Me gusta de la página
- 386 Alcance de la publicación
- NO LEÍDOS
- 0 Notificaciones
- 0 Mensajes

PERSONAS

- 332 Me gusta
- A Andres Cotton, Marina Petrecca y 36 personas más les gusta esto.
- +33
- Alcanza tu próximo objetivo: 500 Me gusta
- 194 personas alcanzadas
- Promocionar publicación

Publicación: "¿Qué estuviste haciendo?"

Grupo Pediátrico Belgrano R
Publicada por Pediatría Belgrano R (?) · 16 de noviembre

Que es la dermatitis atópica
http://www.niams.nih.gov/Portal_En_Espanol/Informacion_de_Salud/Dermatitis_atopica/dermatitis_atopica_ff_espanol.pdf

facebook.com/pediatriabelgranor

Navigation menu: RES, COBERTURAS, CONTACTO

el bienestar de tu familia

LUN A VIE 10 A 19 hs
 SABÁDO 9 A 12:30 hs

<http://www.pediatriabelgranor.com>

Portales para pacientes (PPS)

Proporcionan al paciente acceso en línea a su propia información de salud.

Proponen empoderamiento y participación activa en el cuidado de la salud


Facilitan la interacción paciente-consultorio o paciente-institución.

Portales médicos pediátricos en Estados Unidos han crecido de 633 a 17.128 entre el año 2008 y 2014. Las funciones más utilizadas fueron: mensajería (62,6 %), resultados de laboratorio (35,3%) y generar un turno (21,2%)

Portales para pacientes (PPS)

Ofrecen posibilidad de: comunicarse con el médico, agendar un turno, consultar resultados de laboratorio, revisar historia de medicamentos recibidos, acceder a información contextual sobre sus problemas de salud, prevención, etc.

Son plataformas de acceso restringido, seguras y pueden interactuar con un registro médico informatizado (HCE).



Portales para pacientes (PPS)

- Estudio longitudinal realizado por Harvard Medical School, analizando el comportamiento de los pacientes a través de 10 años (2001-2010) en un portal médico de un Centro Médico de Boston.
- Participaron 49.778 pacientes y 272 médicos de distintas especialidades.
- Pacientes triplicaron sus consultas al disponer de medios electrónicos durante los primeros 5 años, para luego alcanzar una “meseta”
- El número promedio de mensajes se estabilizó en 18.9 por médico por mes. El 37,5% de los mensajes fueron enviados fuera del horario de consulta del médico, y de éstos, 10% durante los fines de semana.

https://www.patientsite.org

PatientSite
my health journey

Beth Israel Deaconess
Medical Center

Patient Sign In

Username:

Password:

[Forgot user name
or password?](#) **LOGIN**

New User Registration

[Provider Sign In »](#)

© PatientSite. A service provided by Beth Israel Deaconess Medical Center. [Privacy policy](#).



https://www.patientgateway.org

The screenshot displays the Partners HealthCare Patient Gateway website. At the top left is the logo for PARTNERS HEALTHCARE. To its right, the text "PATIENT GATEWAY" is displayed. The main content area is divided into two sections. On the left is a login form with a "Username" label and an input field. Below the input field are links for "Forgot Username?" and "Why No Password?". There are two buttons: a green "Log In" button with a lock icon and a blue "Enroll Now" button. Below the buttons is a disclaimer: "Do not use Patient Gateway for emergencies". On the right is a "Patient Gateway Announcement" box. The announcement text reads: "Patient Gateway is implementing a new Log In process. If you are an existing Patient Gateway user, • You will be required to update your Username and Password. • Please click this link for **step-by-step instructions** [Account Update Instructions](#) If you are a new Patient Gateway user, please click the "Enroll Now" button." The announcement concludes with "Thank You, Patient Gateway Team". Below the announcement is a summary line: "Partners HealthCare Patient Gateway is a convenient and secure way to manage your health online." At the bottom, there is a row of five service icons: "Message Doctor" (envelope icon), "Request Appointments" (calendar icon), "Request Prescription Renewals" (pill bottle icon), "View Lab Results" (flask icon), and "View Medical Records" (clipboard icon).



Portal Personal de Salud (HIBA)

Portal Personal de Salud HOSPITAL ITALIANO de Buenos Aires << Ir a la página inicial del Hospital Italiano

Bienvenidos al **Portal Personal de Salud** del **Hospital Italiano de Buenos Aires**. A través de este portal, podrás registrar y acceder a información importante de tu salud.

Últimas Noticias

Agregá archivos de imágenes, PDFs y/o Audio a tus resultados
A partir de ahora podrá subir, en los resultados de sus estudios, archivos multimedia de hasta 20Mb...
[Leer toda la noticia...](#)

Compartí tu Portal Personal de Salud con terceros
La nueva funcionalidad te permitirá, entre otras cosas, compartir con otros médicos o familiares tu portal, resultados de estudios...
[Leer toda la noticia...](#)

El Muro De Los Usuarios

Acceso Portal **Acceso a Terceros**

Tipo de documento
DNI - DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD ▾

Número de documento

Contraseña

[¿Olvidaste tu contraseña?](#)

¿No tenés todavía tu cuenta en el Portal Personal de Salud?
[Quiero Registrarme](#)

Si necesitás ayuda para registrarte, en este video te mostramos como hacerlo.

Registro de

Competencia online? Se viene...

The screenshot shows the Teladoc website homepage. At the top left is the Teladoc logo. Below it is a navigation bar with links: "What is Teladoc?", "How does it work?", "What can I use it for?", "Who are our doctors?", and "Teladoc for organizations". The main banner features a woman and a child looking at a laptop, with the text "24/7 access to U.S. board-certified doctors & pediatricians" and a "Learn more" button. To the right is a purple login box titled "Login / Set Up Account" with a dropdown menu for "I WANT TO:" (set to "Talk to a doctor"), fields for "USERNAME:" and "PASSWORD:", a "Forgot password" link, and "Log into Teladoc" and "Set up account" buttons. Below the banner are three content blocks: "24/7 access to a doctor via phone and online video consultations" with a "Log into your account" button and a "Get started" link; "Telehealth for organizations" with a video thumbnail and a "Learn more" button; and "Teladoc acquires AmeriDoc" with a "Learn more" button. The footer contains copyright information and a list of links: "About our company", "Videos", "Careers", "Contact us", "Privacy policy", and "Disclaimers", along with social media icons for Facebook, Twitter, and YouTube.

TELADOC.

What is Teladoc? | How does it work? | What can I use it for? | Who are our doctors? | Teladoc for organizations

24/7 access to U.S. board-certified doctors & pediatricians

→ Learn more

Login / Set Up Account

I WANT TO:
Talk to a doctor ▾

USERNAME:
[input field]

PASSWORD:
[input field]

Forgot password →

Log into Teladoc

NEW TO TELADOC?
Set up account

24/7 access to a doctor via phone and online video consultations

Log into your account »

Don't have an account? Get started »

15 Years

Learn about Teladoc with this 2-minute video

→ Learn more

Telehealth for organizations

Interested in offering Teladoc to your employees or members?

→ Learn more

Teladoc acquires AmeriDoc

Teladoc announces the acquisition of AmeriDoc

→ Learn more

©2002-2014 Teladoc, Inc. All rights reserved. About our company | Videos | Careers | Contact us | Privacy policy | Disclaimers | [Facebook] [Twitter] [YouTube]

Competencia online? Se viene...



[Login/Register](#) [FAQs](#) [Contact Us](#)

[Home](#)

[About Us](#)

[How It Works](#)

[Members](#)

[Payers](#)

[News/Events](#)

Getting Better
Just Got Easier

...ON VACATION

See a Doctor Now



Get the App!
Available Now

In today's connected world, a virtual house call brings patients the care they need when they need it most.

STAT DOCTORS offers patients 24/7 access to leading board-certified physicians trained in the specialty of emergency medicine, putting an end to long, frustrating waits in emergency rooms and urgent care centers, reducing the cost of care, and providing care on-demand - at your convenience.

Whether you're at work, home or on vacation... Getting care is just a few clicks away.

Computerized Online Therapy viene...

AMERICAN WELL™ [How It Works](#) [What It Costs](#) [Our Doctors](#) [FAQs](#) [Blog](#) [Sign Up](#)

 **amwell**

Amwell welcomes Therapy Associates.
Licensed therapists available 7 days
a week.

[Sign Up](#) | [Find Doctors](#)





POLICY STATEMENT

Payment for Telephone Care

Section on Telephone Care and Committee on Child Health Financing

Organizational Principles to Guide and Define the Child Health Care System and/or Improve the Health of All Children

RECOMMENDATIONS

1. The AAP supports reimbursement by payors, including state Medicaid agencies, for telephone care services provided by physicians to established patients, including the following categories of medical services:

ABSTRACT

Telephone care in pediatrics requires medical judgment, is associated with practice expense and medical liability risk, and can often substitute for more costly face-to-face care. Despite this, physicians are infrequently paid by patients or third-party payors for medical services provided by telephone. As the costs of maintaining a practice continue to increase, pediatricians are increasingly seeking payment for the time and work involved in telephone care. This statement reviews the role of telephone care in pediatric practice, the current state of payment for telephone care, and the practical issues associated with charging for telephone care services, a service traditionally provided gratis to patients and families. Specific recommendations are presented for appropriate documenting, reporting, and billing for telephone care services.


Cómo “dominar” la comunicación electrónica con los pacientes?

Así como las TICs nos ayudan a modernizar nuestros consultorios, coordinar la atención y comunicarnos con los pacientes utilizando los métodos que ellos prefieren, también nos presentan desafíos éticos y legales.”

“Los médicos debemos ser cuidadosos con la posibilidad de “desdibujar” la línea entre el ámbito social y el profesional.”

“La atención de la salud debe pasar de un modelo “episódico” basado en visitas, a un proceso continuo de comunicación y cuidado. La comunicación electrónica puede ayudarnos a facilitar este objetivo “

Recomendaciones para la inclusión de TICs en la comunicación con los pacientes

- Establezca con el paciente un tiempo de respuesta para los mensajes. No utilice este tipo de comunicación para emergencias.
 - Establezca un acuerdo en relación a días y horarios en que estará disponible para responder consultas por estos medios.
 - Acuerde con los pacientes qué tipo de consultas usted aceptará y podrá gestionar de forma electrónica (por ej. fotos, videos, documentos, rx, etc)
 - Informe a los pacientes acerca de las cuestiones de privacidad. Los pacientes deberían saber (si aplica) quién más puede tener acceso a sus mensajes.
 - Incluya estas comunicaciones en la historia clínica
- 

Recomendaciones para la inclusión de TICs en la comunicación con los pacientes

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

• No utilice estos medios para consultas sensibles a la privacidad del paciente o familia.

• Requiera que se incluya el nombre, apellido y edad del paciente en el cuerpo del mensaje

• Confirmación de lectura:

- Email: 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 (Wapp) permiten configurar la confirmación de lectura a voluntad. Establezca un acuerdo con sus pacientes acerca de los tiempos de respuesta previstos en horario de trabajo, fuera de horario y fines de semana.

• No reenvíe a terceros imágenes ni mensajes que incluyan información personal del paciente sin su consentimiento

• Si estuviera disponible, utilice algún sistema de encriptación para el intercambio de mensajes con los pacientes.

Comunicación electrónica con los pacientes:

Conclusiones

Como todas las formas de comunicación, la comunicación electrónica entre pacientes y médicos tiene beneficios potenciales y riesgos inherentes

Crear normas comunes para estandarizar la comunicación con los pacientes por estos medios.

Educar a los pacientes en el correcto manejo de estos recursos para comunicarse con su médico

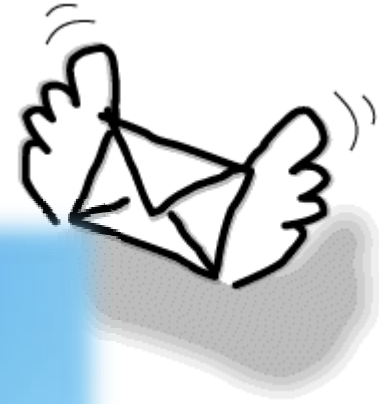
Desarrollar estrategias para obtener reintegro económico por esta actividad

Es nuestra tarea asegurar que la “e-medicina”, a esta altura inevitable, mejore la forma en que administramos, recibimos y financiamos la atención médica...

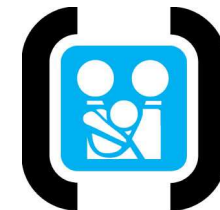
(John H. Stone, NEJM, 356;24, Junio 2007)



Muchas gracias! ;-)



Dr. Guillermo Goldfarb
Hospital de Niños R. Gutiérrez
Subcomisión de TICs
Sociedad Argentina de Pediatría



Por un niño sano
en un mundo mejor