

# Ejerciendo en la era digital

La comunicación con los pacientes  
mediada por tecnología: Whatsapp,  
Email, Portales

Dra. Laura Krynski  
Subcomisión TICs/ SAP

Sociedad Argentina  
de Pediatría



Por un niño sano  
en un mundo mejor



# La pediatría “de siempre”+ Tecnología: se puede??



Mi hospi (en tiempos del beeper...1994/1997)



al principio.....





y de pronto.....



1996

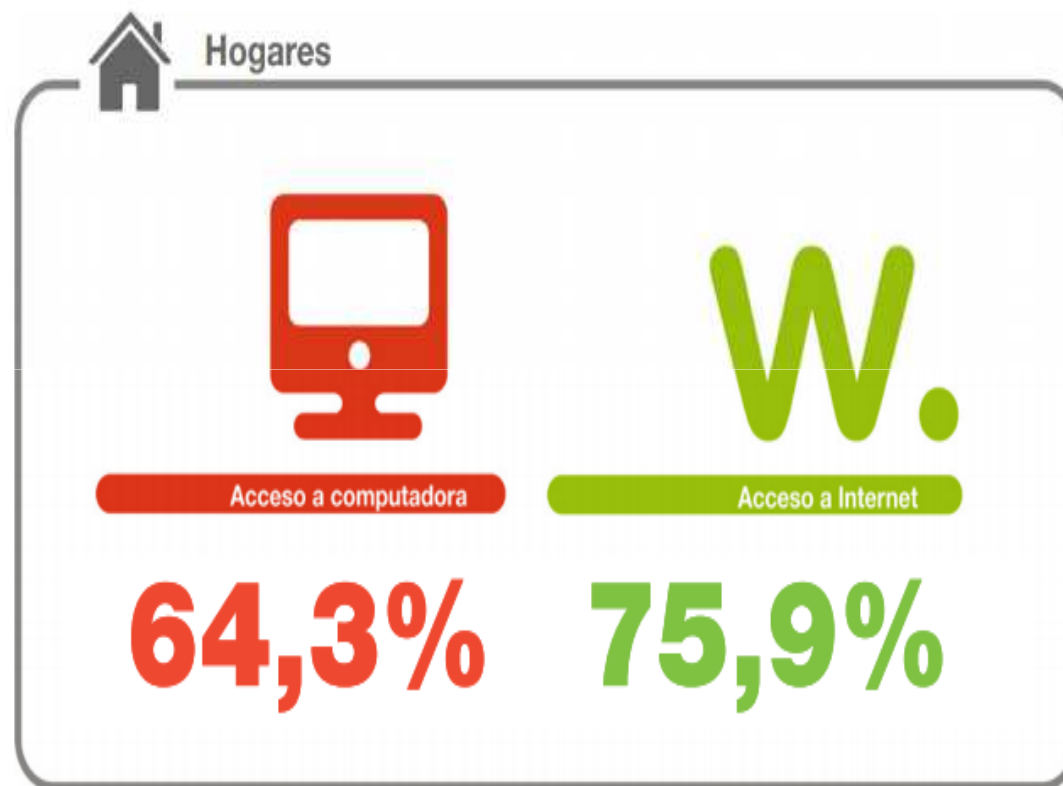


2007



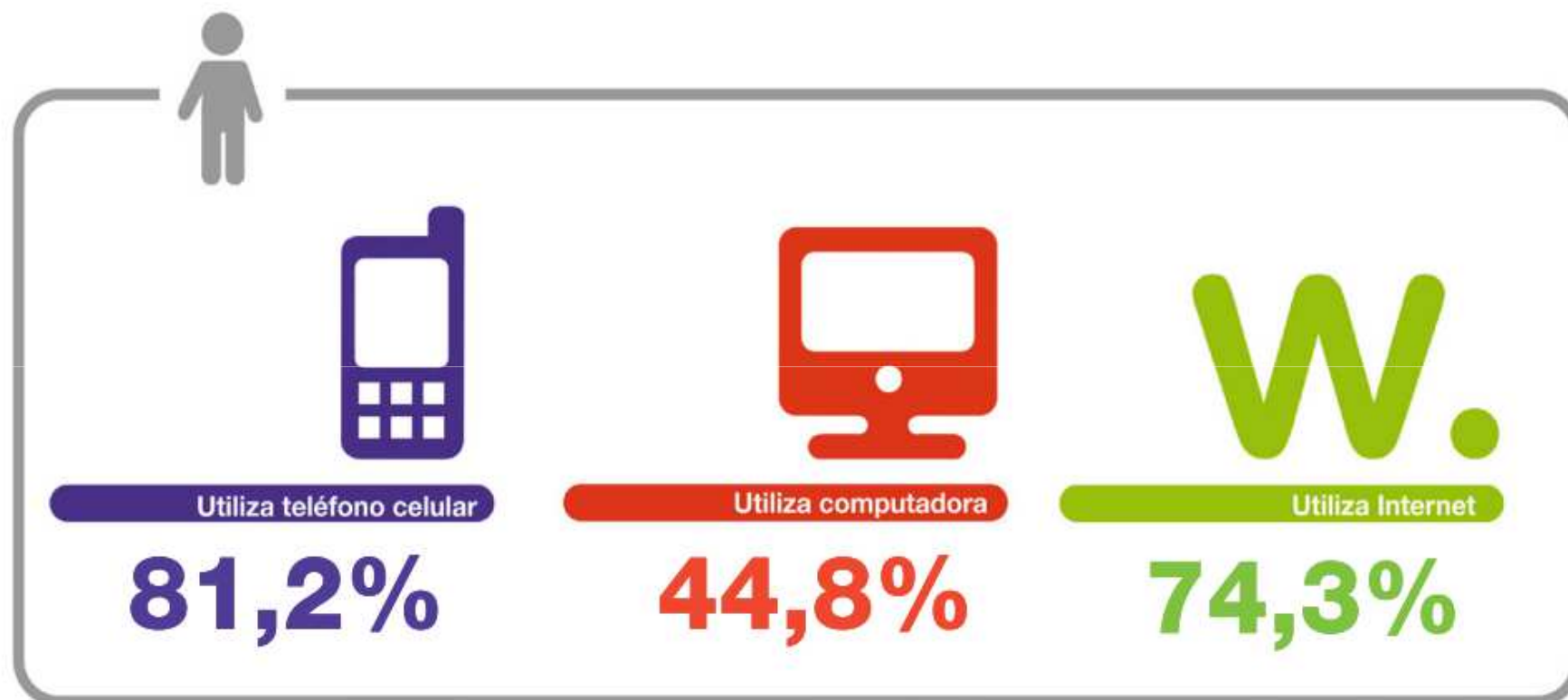
2011

**Gráfico 1. Hogares con acceso a computadora e internet. Total 31 aglomerados urbanos.  
Cuarto trimestre de 2017**



**Fuente:** INDEC. EPH, MAUTIC.

**Población de 4 años y más por utilización de bienes y servicios TIC. En porcentaje.  
Total 31 aglomerados urbanos. Cuarto trimestre de 2017**



**Fuente:** INDEC. EPH, MAUTIC.

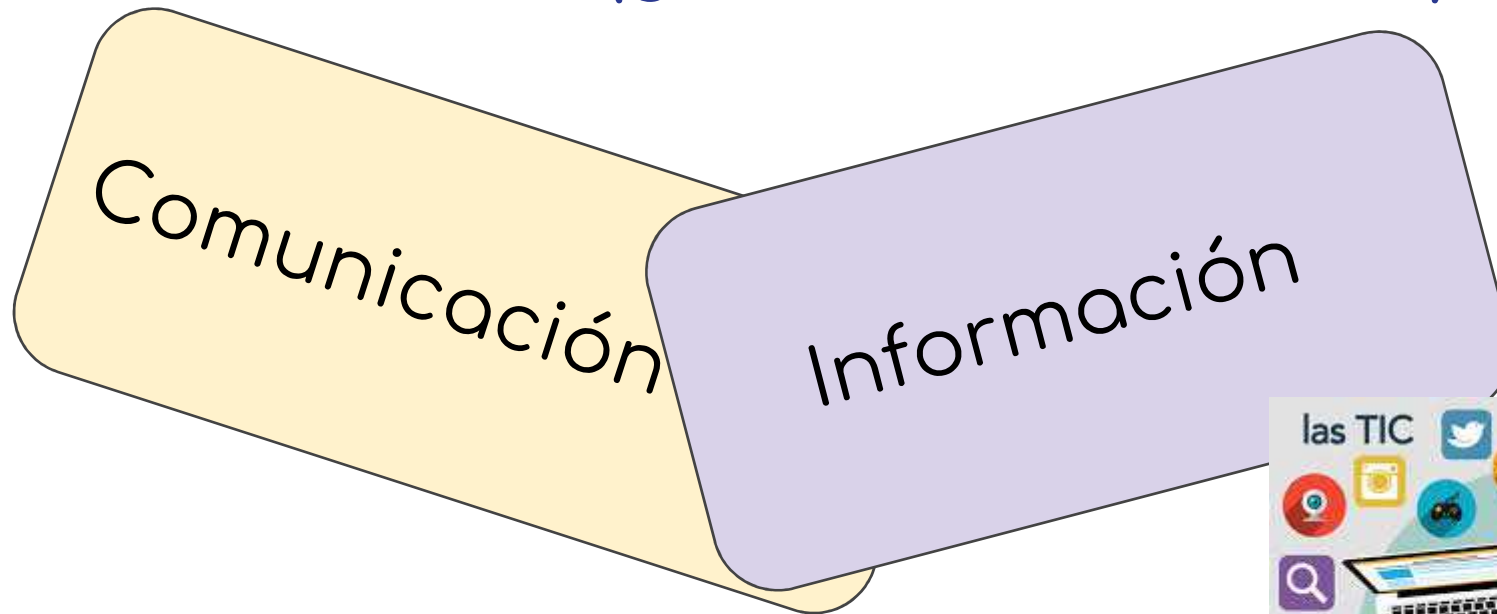
## La buena noticia es.....

- La tecnología nos ha vuelto más cercanos (también con nuestros pacientes...)
- **DEMOCRATIZACIÓN DEL CONOCIMIENTO**
- Alto impacto en la **EQUIDAD** (darle a cada uno lo que necesita)





TICs: TC + TI (gestión + envío info)

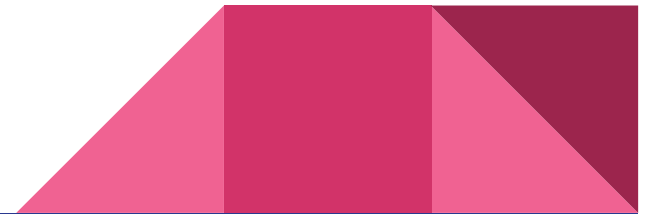


# Subcomisión TICs (SAP)

Grupo de pediatras pensando.....

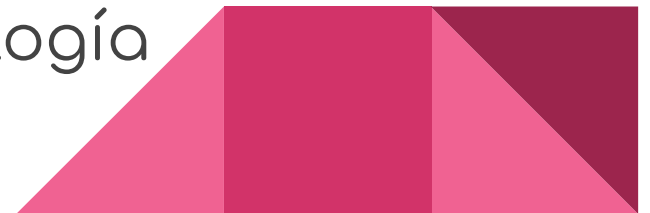


- Impacto en la práctica pediátrica
- Mejoran o empeoran la calidad del cuidado del paciente?
- Reformulación de la comunicación
- Estrategias para tenerlas a nuestro favor
- Buenos hábitos de uso



## Recordemos que el pediatra se caracteriza por:

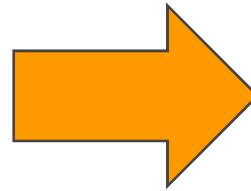
- Estar disponible
- Escuchar
- Tener paciencia!!
- Conocer el medio familiar de sus pacientes
- Acompañar muchos años a una familia en sus distintas etapas evolutivas
- Hacer muuuucha clínica y semiología



# Cuál es el gran cambio??



MODELO  
EPISODICO  
BASADO EN VISITAS  
AL CONSULTORIO



PROCESO CONTINUO  
DE COMUNICACIÓN A  
TRAVÉS DE MEDIOS  
ELECTRÓNICOS



# Primer gran paso: Correo electrónico

## VENTAJAS

- Comunicación *asincrónica*
- Agil
- Eficiente
- Económico





# Danny Sands ([drdannysands.com](http://drdannysands.com))



- Asociación Americana de Informática Médica (AMIA)
- Sociedad Medicina Participativa (Society for Participatory Medicine)



*White Paper* ■

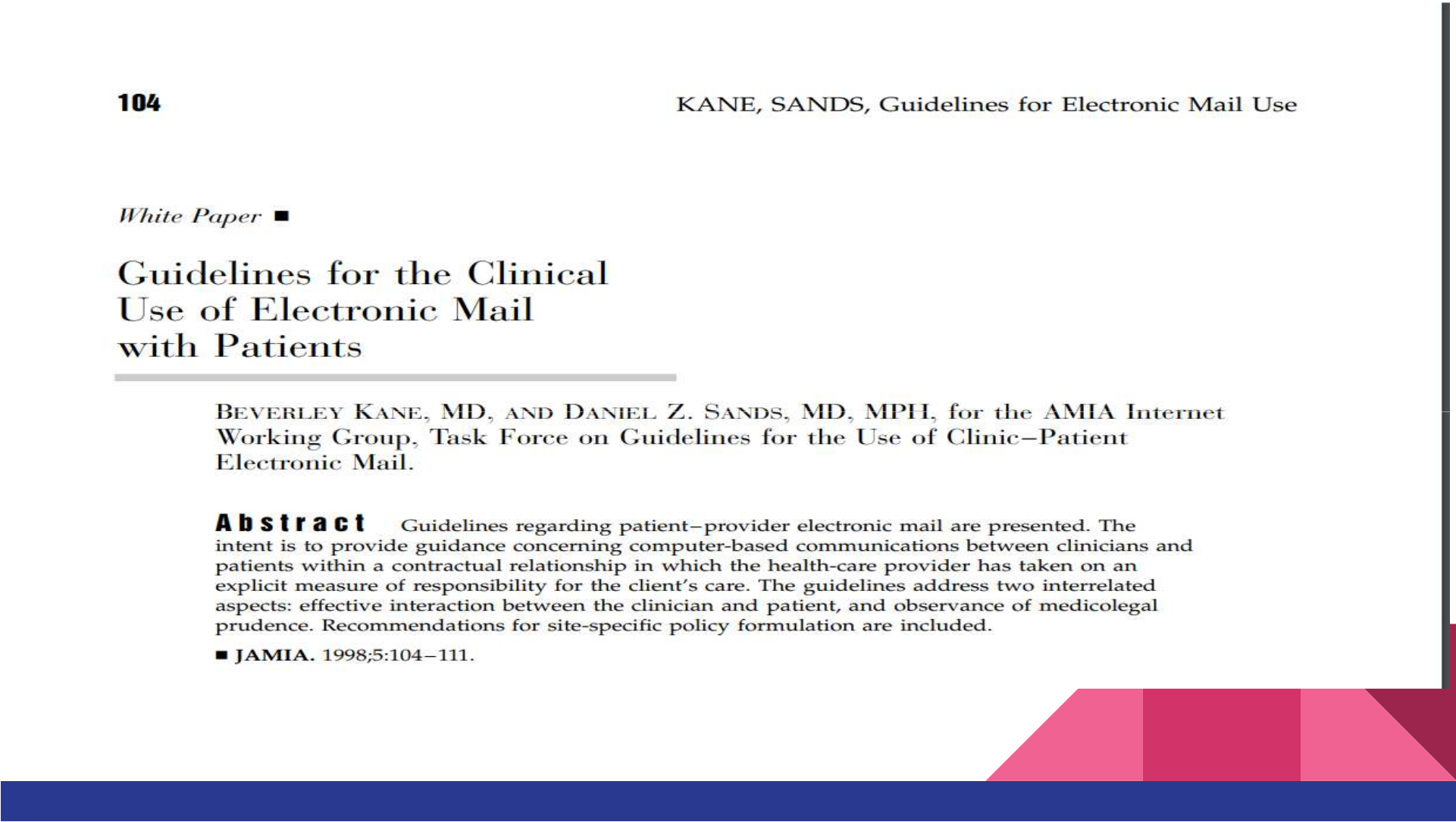
## Guidelines for the Clinical Use of Electronic Mail with Patients

---

BEVERLEY KANE, MD, AND DANIEL Z. SANDS, MD, MPH, for the AMIA Internet Working Group, Task Force on Guidelines for the Use of Clinic–Patient Electronic Mail.

**Abstract** Guidelines regarding patient–provider electronic mail are presented. The intent is to provide guidance concerning computer-based communications between clinicians and patients within a contractual relationship in which the health-care provider has taken on an explicit measure of responsibility for the client’s care. The guidelines address two interrelated aspects: effective interaction between the clinician and patient, and observance of medicolegal prudence. Recommendations for site-specific policy formulation are included.


■ JAMIA. 1998;5:104–111.



# Tips on Using E-mail (not all applies to secure messaging) with Patients

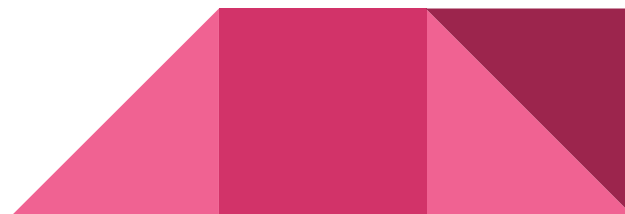
*Daniel Z. Sands, MD, MPH 3/6/2000*

The use of e-mail in the patient-clinician relationship is useful to enhance communication, patient education, and both patient and provider satisfaction when used properly. Here are some guidelines which may help increase your comfort level and allow you to better manage the risks and benefits of electronic patient-centered communication. For more information see <http://www.e-pcc.org>.



# Recomendaciones de uso

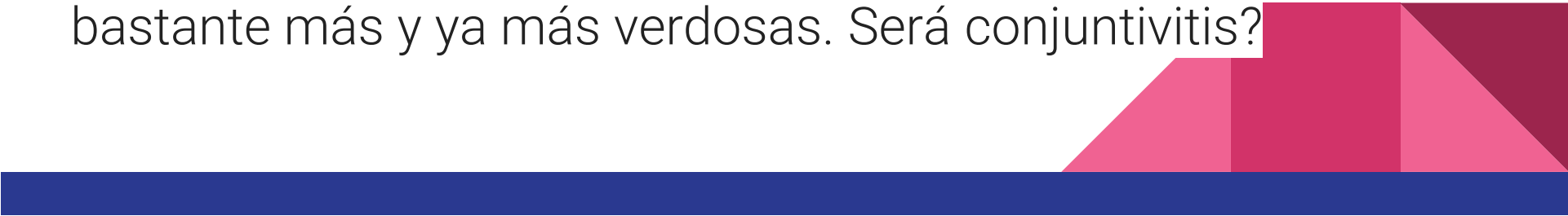
- Use una **casilla exclusiva** par la comunicación con sus pacientes
- Establezca un **acuerdo** acerca de los horarios para contestar y qué tipo de información se puede enviar
- **Eduque** a sus pacientes!! Incluir datos del paciente en el Asunto
- Traslade la información a su HC



Esto no!

Buen día Laura, cómo estás?

Te escribo porque ayer a la mañana Salvador se despertó con los ojos llenos de lagañas (amarillas). Durante el día lo limpié con té y anduvo perfecto. Esta mañana se despertó con bastante más y ya más verdosas. Será conjuntivitis?





# Esto tampoco!!

Querida Laura, como estas

Hoy paso por tu consultorio a las 15 aprox. a retirar el apto fisico de Salvi y queria pedirte un favor.

Me darias una orden para mi de urocultivo? Llegue de vacaciones y tengo una muy molesta y dolorosa cistitis y antes de tomar la ciprofloxacina, creo que conviene un urocultivo verdad?



# Qué es la mensajería instantánea?

- Comunicación en tiempo real entre dos o más personas.
- Al principio sólo intercambio de textos
- Actualmente admite la transferencia de mensajes de voz, fotos, videos y archivos.
- Whatsapp Messenger (2009), Telegram, Hangout y Facebook Messenger son los más usados



## Whatsapp!!



- Es la aplicación más usada en el mundo!!
- Más de 1000 millones de usuarios, más de 55 billones de mensajes, 1 billón de videos y 4.5 billones de fotos transmitidos por día
- No está regulado su uso



## Algo de todos los días

- Niña 3 meses de vida
- Sábado por la mañana
- “Hola Lau, perdón un sábado. A Vicky le salió esto en la oreja, que crema le pongo?”



Menos mal que fui la  
pediatra “de siempre” !!!

Era un SEPE

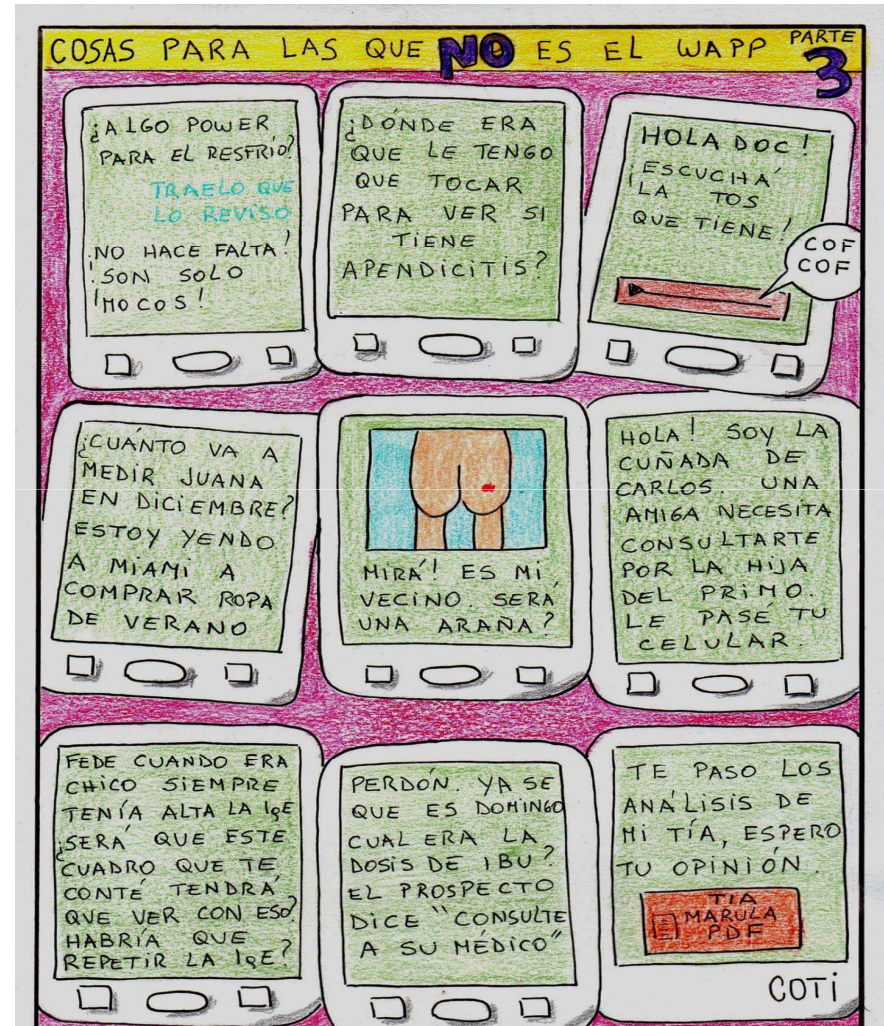








Gracias Coty Funes!!!



# Beneficios

- Rápido
- Barato
- Accesible (desde el, trabajo o cualquier dispositivo)
- Permanente
- Sin barreras (nunca da ocupado...)



# Los primeros reportes de uso con fines médicos

## Use of WhatsApp application for orthopedic consultations in the ED

American Journal of Emergency Medicine (2016)

## The Use of WhatsApp Smartphone Messaging Improves Communication

## Efficiency within an Orthopaedic Surgery Team.

*Ellanti P, Moriarty A, Coughlan F, McCarthy T. Cureus. 2017 Feb 18; 9(2):e1040. Epub 2017 Feb 18*

## Use of a social media network to reduce early neonatal mortality: a preliminary report from a quality improvement project in Yaoundé, Cameroon.

Amani A, Nansseu JR, Mah EM, Vougmo CM, Moluh SM, Mbu R.  
Matern Health Neonatol Perinatol. 2017 Nov 13



# Desventajas

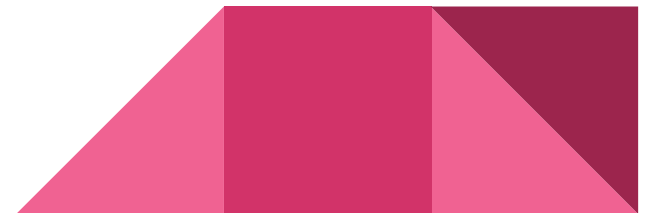
- Confidencialidad
- Autenticidad
- Riesgo médico-legal
- No transmite “emociones” (errores de interpretación)
- Errores de uso (dirección errónea, etc)
- Aumenta la carga de trabajo
- Reembolso
- Pérdida de información





## RECORDEMOS!!

- Es invasivo
- No es una herramienta apropiada
- NINGUN CONTRATO DE PRESTACIÓN MÉDICA OBLIGA A RESPONDER



## ALGUNOS PAISES YA HAN EMITIDO SU OPINIÓN

El Servicio Nacional de Salud de Inglaterra ha advertido que "cualquiera sea el mérito de WhatsApp, nunca se debería utilizar para el envío de información en la esfera de la salud". El riesgo principal se relaciona con la confidencialidad de los datos médicos y en experiencias recientes de filtración de información masiva..

Georgina Gould, Ramin Nilforooshan. WhatsAppDoc? [Indian J Med Ethics](#). 2017 Jan-Mar;2(1):65

Novedad 2018

# La comunicación con los pacientes mediada por tecnología: WhatsApp, Email, Portales. El desafío del pediatra en la era digital.

Arch Argent Pediatr 2018;116(4):e554-e559 / e554

Autores: Dra.Laura Krynski. Dr. Guillermo Goldfarb

Colaborador: Dr. Ignacio Maglio



Novedad II 2018

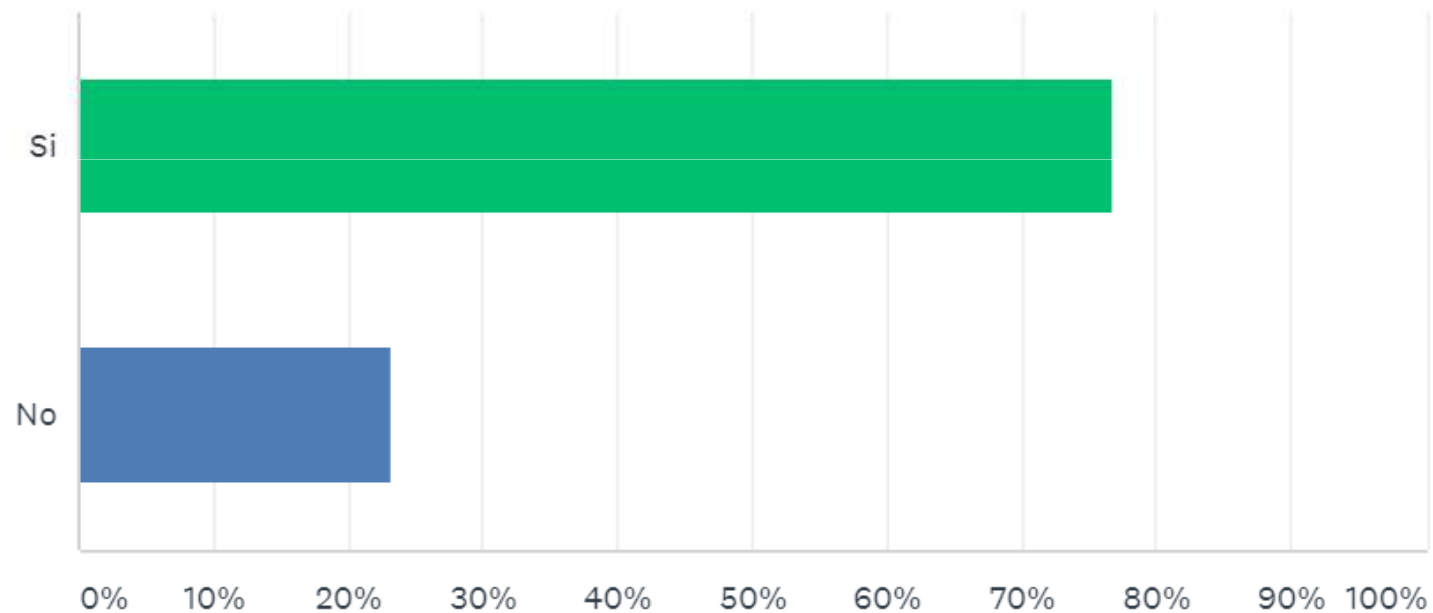
## Encuesta: uso de Tecnologías de la Información y Comunicación por pediatras argentinos.

Autores: Dr. Guillermo Goldfarb, Dr. Jorge Nasanovsky, Dra. Laura Krynski, Dr. Agustín Ciancaglini, Dr. Facundo García Bournissen

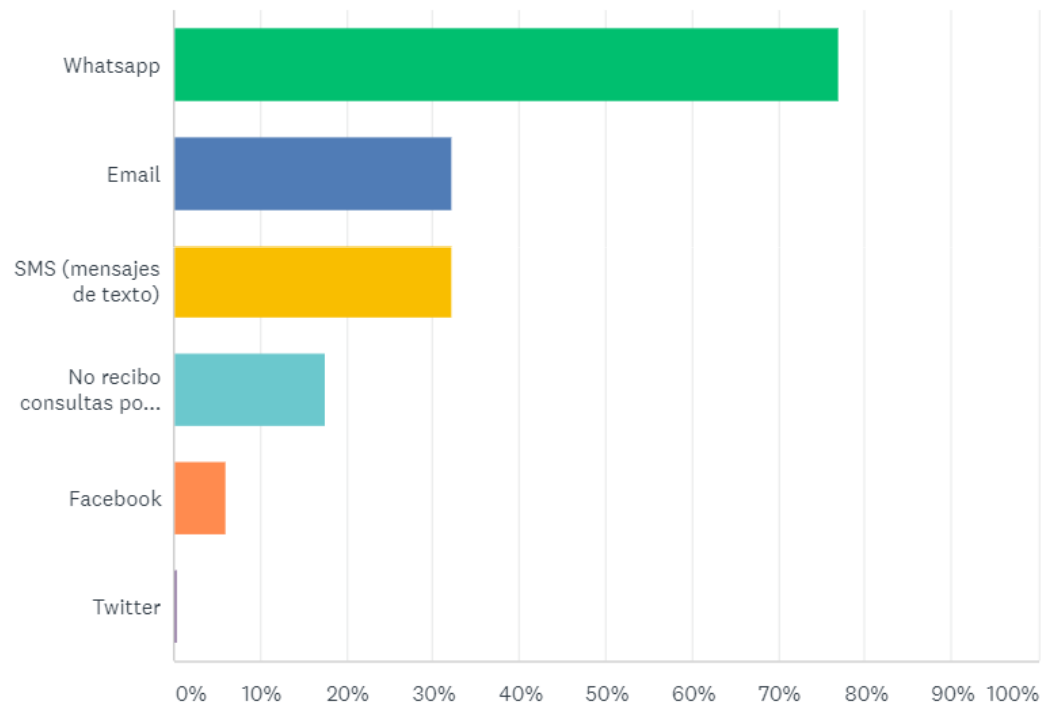


¿Utiliza Ud. alguna APLICACION de mensajería (SMS, e-mail, whatsapp, facebook, twitter, etc) para comunicarse con sus pacientes y dar respuesta a sus consultas?

Respondidas: 2.543 Omitidas: 935

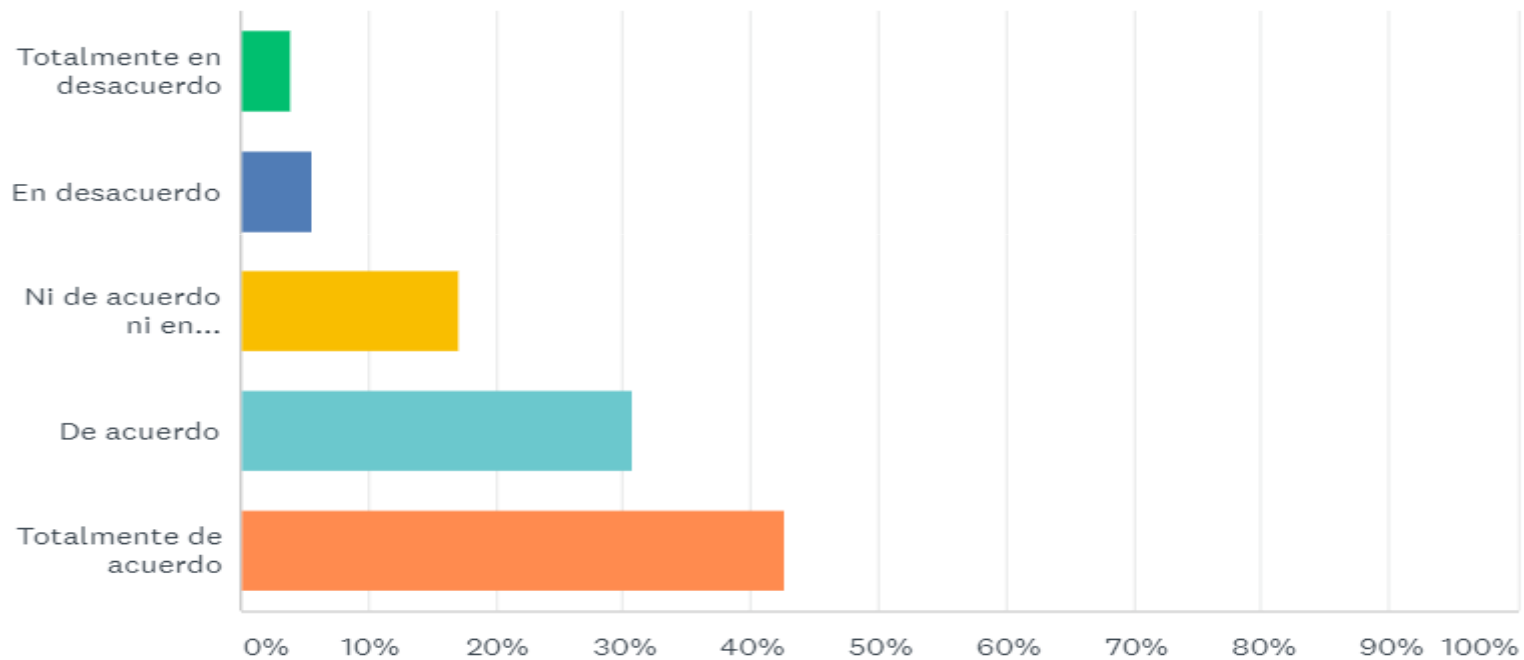


En relación a la utilización de herramientas de MENSAJERÍA para resolver consultas. ¿Cuál/es usa? Puede seleccionar más de una opción



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"

Respondidas: 2.543    Omitidas: 935





Novedad III 2018

# Comunicación a través de medios electrónicos en Pediatría- Recomendaciones de uso

Autores: Dra Laura Krynski, Dra Silvana Ghersin, Dr. Gustavo Cardigni, Dr. Miguel del Valle

Asesoramiento jurídico: Dr. Ignacio Maglio, Dr. Ricardo Kilidjian



# LA CONSULTA ELECTRÓNICA



- Orientar
- Categorizar el grado de urgencia
- Nunca reemplaza el examen físico
- Forma parte del ejercicio profesional con derecho a ser remunerada

# Hay solución??

## Portales para pacientes

- Seguros
- Unifican la información
- Iturnos
- Transferencia de archivos/ imágenes
- Posibilidad de reembolso!!
- Participación del paciente



## Benefits of using our Patient Portal



# EDUCACION!!!

**LEER!!**

**¡IMPORTANTE - SOBRE EL USO PRUDENTE DE WhApp para COMUNICARNOS!**

Estimadas familias, hoy en día contamos con este excelente y ágil medio de comunicación (WhatsApp) que nos permite estar más cerca de ustedes y favorece la fluidez en el intercambio de información. Es por esto por lo que les acercamos algunas sugerencias del uso prudente:

- No podemos comprometernos a hacer diagnósticos con imágenes o videos. El diagnóstico responsable se realiza revisando al paciente.
- No siempre es posible escuchar mensajes de voz. Es más claro si queda escrito.
- Los mensajes deben ser breves y concisos, aclarando siempre cuál es el motivo de la consulta.
- Las consultas se van respondiendo de acuerdo con la urgencia de la situación y a la posibilidad de lectura de los mensajes. Sean pacientes con los tiempos.

Ante una emergencia médica que requiere atención inmediata no utilice WhApp. Primero concurra a su centro de referencia. El mensaje puede orientar, pero nunca reemplaza al examen físico.

El chat está a disposición de todas las familias. Su función es orientar en los pasos a seguir ante una urgencia médica si el profesional no está en el horario de atención. Por lo tanto:

- 1) Si necesita venir dentro del horario de atención comuníquese a la secretaria por teléfono o WhApp (11-4186-7116).
- 2) Todos los requerimientos de turnos, órdenes y recetas se deben vehicular a través de la secretaria que cuenta con mail, teléfono fijo y WhApp.
- 3) Todas las consultas médicas no urgentes (x ej. Temas relacionados con la crianza) se pueden resolver mejor en el consultorio. Nuestra consulta está diseñada para que esto sea posible.
- 4) Por último, recordarles que las consultas respondidas por medios electrónicos conllevan responsabilidad médica, toman tiempo y por ende se encuentran en proceso de ser reconocidas como una consulta médica.

Todos juntos, familias y médicos, podemos maximizar los beneficios de las nuevas herramientas tecnológicas y disminuir sus riesgos haciendo un uso responsable.

¡Desde ya, muchas gracias por la colaboración!

Dra. Laura Krynski - Dra. Silvana Ghersin

**Estimadas familias**

El Whatsapp es un ágil y adecuado medio de comunicación que nos permite estar conectados. En el contexto de la relación médico-paciente, hay algunas consideraciones que nos gustaría compartir para mejorar la comunicación:

- Es un medio útil para comunicarnos, responder dudas puntuales y orientar a las familias en el caso de un imprevisto en la salud del niño (ej: fiebre, vómitos).
- No podemos hacer diagnósticos con imágenes y videos ya que el examen físico es imprescindible. Un diagnóstico responsable implica revisar al paciente.
- Es necesario que los mensajes sean breves, aclarando siempre el nombre y apellido, la edad del niño y el motivo concreto de consulta.
- Los mensajes de voz no pueden ser escuchados en algunas situaciones (sumado a que suelen ser muy largos!!!). Agradecemos comunicarnos con mensajes escritos ya que suelen ser más claros.
- Las consultas se van respondiendo de acuerdo a la urgencia de la situación y a la posibilidad de lectura de los mensajes. Sean pacientes con los tiempos.
- Durante la atención de un paciente en el consultorio priorizamos a la familia que se encuentra allí. Por lo tanto, no interrumpimos la consulta atendiendo el celular, excepto casos muy puntuales. Entonces, si necesita venir dentro del horario de atención, comuníquese a la secretaria por teléfono: 4522-9620 / 4554-7746.
- Los requerimientos de turnos; mediante turnos "www.consultorioidonado.com", órdenes y recetas se deben canalizar por secretaria, a través de los teléfonos fijos o del mail (consul.pediatria@gmail.com)
- Las consultas médicas no urgentes (ej: relacionadas con la crianza) se resuelven mejor en el consultorio. Nuestra consulta está diseñada para que esto sea posible.
- Si se encuentran ante una emergencia médica que requiere atención inmediata, no priorice el contacto por Whatsapp ya que a la distancia no podremos resolverlo. Concurra a una guardia y luego nos contactamos.

La "atención médica" en el contexto de los nuevos medios electrónicos es un tema de gran debate a nivel mundial, debido a las implicancias que tiene en todo sentido. Con este mensaje queremos comenzar a trabajar conjuntamente - el equipo médico y las familias -, para poder maximizar los beneficios y disminuir los riesgos, haciendo un uso responsable.

Desde ya, muchas gracias por la colaboración!!

Dra. Ana Tarlovsky      Dra. Florencia Fel      Dra. Agustina Bazarini

## Concluyendo...

- La tecnología llegó para quedarse....
- No es necesariamente una mala noticia
- Incorporarla en la medida de nuestras posibilidades
- Observar los riesgos
- Como siempre, trabajar en interdisciplina, compartir los avances y atravesar los obstáculos en equipo ayuda!!





MUCHAS GRACIAS!!!