

Garvi Soler, P.; Villanueva Rodríguez, C.; Martínez, E. Andrés

Puesta en marcha de una consulta por correo electrónico, para dar soluciones y no para crear problemas

Pediatría Atención Primaria, vol. XVI, núm. 64, 2014, pp. 311-316

Asociación Española de Pediatría de Atención Primaria

Madrid, España

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=366634032007>



Pediatría Atención Primaria,

ISSN (Versión impresa): 1139-7632

revistapap@pap.es

Asociación Española de Pediatría de Atención

Primaria

España

Puesta en marcha de una consulta por correo electrónico, para dar soluciones y no para crear problemas

P. Garvi Soler^a, C. Villanueva Rodríguez^b, E. Andrés Martínez^c

Publicado en Internet:
24-noviembre-2014

Paula Garvi Soler:
pgarvi@salud.aragon.es

Resumen

Objetivo: las tecnologías digitales ofrecen nuevas posibilidades para la promoción de la salud y la gestión de la enfermedad. Planteamos utilizar el correo electrónico en la consulta de Pediatría como una herramienta para extender y mejorar la comunicación con los pacientes ya conocidos.

Metodología: se creó una cuenta de correo electrónico específica, ofertando a las familias adscritas al cupo de Pediatría la posibilidad de comunicación a través de este medio.

Se les entregó una hoja con recomendaciones y acuerdos sobre aspectos prácticos de funcionamiento, para un uso correcto por ambas partes.

Resultados: en estos casi cuatro años de funcionamiento, la experiencia ha sido positiva para ambas partes, profesionales implicados y familias. En una encuesta anónima, más del 90% de las familias expresó su satisfacción con esta forma de comunicación.

Conclusiones: los padres o tutores en Pediatría utilizan las nuevas tecnologías y les resulta cómodo poder consultar temas de salud que no necesitan valoración presencial del niño, con los profesionales que atienden de forma habitual a su hijo, sin tener que pedir cita y desplazarse al centro de salud. Los profesionales podemos aportarles información meditada y seleccionada que pueden guardar para consultar en cualquier momento.

Antes de poner en marcha una consulta por correo electrónico es importante evaluar cómo se va a utilizar este medio de comunicación, y acordar los aspectos prácticos necesarios para su correcto uso. Ha de ser resolutiva para los problemas planteados, y no una fuente de problemas para el profesional.

Palabras clave:

- Correo electrónico
- Comunicación médico-paciente
- Telemedicina

Launching a consultation by email, to provide solutions, not to create problems

Abstract

Objective: digital technologies offer us new possibilities to promote health and management of diseases. We propose to use the e-mail in the pediatric office as a way for opening and improving the communication between the patients and the pediatrician.

Methodology: we created a specific e-mail account, offering it to the assigned families so that they can communicate with their paediatrician. We gave them some recommendations and agreements about how to use it correctly.

Results: in these four years, the experiment has been satisfactory for both parts, pediatricians and families. In an anonymous survey, 90% of the families were happy with this way of communication.

Conclusions: in Paediatrics, parents and guardians of children use new technologies and they find it convenient to consult health issues that do not require face to face assessment of the child, all of this with professionals who regularly attend their children without having to make an appointment and travel to the health centre. Professionals can provide them thoughtfully and select information they can save to consult at any time.

Before launching a consultation by e-mail it's important to evaluate how you are going to use this medium, and agree on the practical aspects needed for its proper use. It must be decisive for the posed problems and not a source of problems for the professional.

Key words:

- e-mail
- Doctor-patient communication
- Telemedicine

 Texto íntegro en inglés disponible en: www.pap.es

Cómo citar este artículo: Garvi Soler P, Villanueva Rodríguez C, Andrés Martínez E. Puesta en marcha de una consulta por correo electrónico, para dar soluciones y no para crear problemas. Rev Pediatr Aten Primaria. 2014;16:311-6.

INTRODUCCIÓN

El paciente accede a través de Internet a una enorme cantidad de consejos, recomendaciones, asociaciones... que le pueden desconcertar e incluso desoriar. Es el profesional sanitario de Atención Primaria el que debe asumir este proceso de educación para la salud. Además, el Instituto de Medicina (Institute of Medicine [IOM]) en su informe de 2001 mencionaba que "los pacientes deben recibir asistencia siempre que la necesiten y de múltiples maneras y no solo en las visitas cara a cara. El sistema de asistencia sanitaria debe ser receptivo en todo momento y ha de proporcionar acceso a la asistencia a través de Internet, por teléfono y no solo la consulta presencial"¹. El Comité Permanente de Médicos Europeos (CPME) especifica que el correo electrónico es una forma de telemedicina (prestación de servicios de salud vía remota por telecomunicaciones), y ha dado unas directrices sobre su correcto uso en el ejercicio de lo que se considera una actividad asistencial².

En el I Congreso Nacional de Deontología Médica celebrado este año en Bilbao se ha propuesto la creación de un Manual de Estilo para médicos sobre el buen uso de redes sociales.

El correo electrónico es una herramienta de trabajo útil para la comunicación entre el médico y el paciente, siempre y cuando sea una ayuda complementaria y no una sustitución de la comunicación directa. Mediante correo electrónico pueden realizarse comunicaciones a un coste mínimo y con gran resultado. Mejora la productividad en Atención Primaria (microgestión).

El 90% de los pacientes desearía poder comunicarse con su médico a través del correo electrónico. Es un servicio que los padres utilizan si se les brinda la oportunidad.

Cuando se estudie la posibilidad de poner en marcha una consulta por correo electrónico se deben sopesar los beneficios y los riesgos.

La pregunta fundamental es si merece la pena el tiempo dedicado a esto; ¿puede ayudarnos a dar a nuestros pacientes una mejor atención profesio-

nal?, ¿qué repercusiones tiene en el quehacer profesional?, ¿qué implicaciones legales tiene en la relación médico-paciente? Uno de los aspectos más importantes es la desconfianza sobre su seguridad y la pérdida de la confidencialidad y el temor a un uso inapropiado por parte del paciente para las emergencias.

Es fundamental por lo tanto acordar con claridad para ambas partes, profesionales y familias, la forma de uso, para un correcto funcionamiento.

METODOLOGÍA

Utebo es una localidad cercana a Zaragoza (España) con una población joven. Según el último padrón del año 2013, el 39,45% de los habitantes tiene entre 30 y 49 años. En la mayoría de las familias, ambos progenitores trabajan.

En junio de 2010 se puso en marcha una consulta por correo electrónico, atendida por dos profesionales: pediatra y enfermera de Pediatría.

Como objetivo se planteó facilitar y extender la asistencia a los pacientes ya conocidos, adscritos al cupo de Pediatría.

Proporcionamos a las familias que lo desean una dirección de correo creada expresamente para esta consulta y se entrega una hoja con las recomendaciones para su uso adecuado. En esta hoja les sugerimos en qué situaciones debe ser usado el correo y qué se puede consultar (resultados de analíticas, problemas de salud en los que no sea necesario ver o explorar al niño, cambios de citas, dudas de medicación...), con la recomendación expresa de no utilizarlo para emergencias. Informamos sobre el horario y tiempo de respuesta (en horario de consulta, y en un intervalo de tiempo no superior a 48 horas, excepto los recibidos a lo largo del fin de semana, que se contestan el lunes). El correo es atendido por el pediatra o la enfermera, según el tipo de consulta planteada. En vacaciones, si coincidimos ambos profesionales, se informa de esta situación con una alerta.

Tras casi cuatro años de puesta en marcha enviamos una encuesta de satisfacción, (creada y envia-

da a través de Google Drive®), proporcionando instrucciones para que las respuestas fuesen anónimas. Incluimos cuatro preguntas con enunciados respecto a si creían que era resolutiva esta forma de comunicación, si mejoraba la accesibilidad del médico, preocupación por la confidencialidad y el uso de correo electrónico para temas de salud, y la satisfacción respecto al tiempo de respuesta.

Las familias anotaron su grado de acuerdo o desacuerdo. Les solicitamos además opinión o sugerencias acerca de la experiencia.

RESULTADOS

Desde el inicio, en junio de 2010, hasta la actualidad hemos recibido un total de 1027 correos, con incremento, como era de esperar, a lo largo de los años. En la **Fig. 1** se recogen los datos hasta diciembre de 2013. Se reciben de media 1,3 correos al día.

La cuenta de Gmail® nos ha permitido crear etiquetas para clasificar los correos según el motivo de consulta: educación para la salud, patología aguda, consulta administrativa o correo personal (**Fig. 2**). La mayoría de los correos recibidos son por asuntos administrativos (citas, resultados, modifi-

cación o activación de recetas, etc.) y temas de educación para la salud (dudas de vacunas, de alimentación, etc.).

El tiempo de espera para responder ha sido menor de 12 horas, excepto los enviados el fin de semana, que han sido respondidos el lunes por la mañana. Entendemos que el comentario negativo de una de las familias puede ser por este motivo.

El tiempo invertido por el pediatra y/o la enfermera de Pediatría en responder cada correo ha sido, de media, 3-4 minutos (calculado de forma subjetiva). Respecto a las incidencias, han sido muy pocas, tan solo un correo no recibido y, respecto al correo *spam*, se reciben 2-3 al año.

El cuestionario de satisfacción que se envió ha sido respondido por el 58% de las familias (**Fig. 3**). La mayor preocupación, como era de esperar, es sobre la confidencialidad de los datos. Además, les animamos a darnos su opinión en un texto libre (**Tabla 1**).

DISCUSIÓN

Aunque buena parte de la tecnología sigue infructificándose, los pediatras han adoptado el uso del

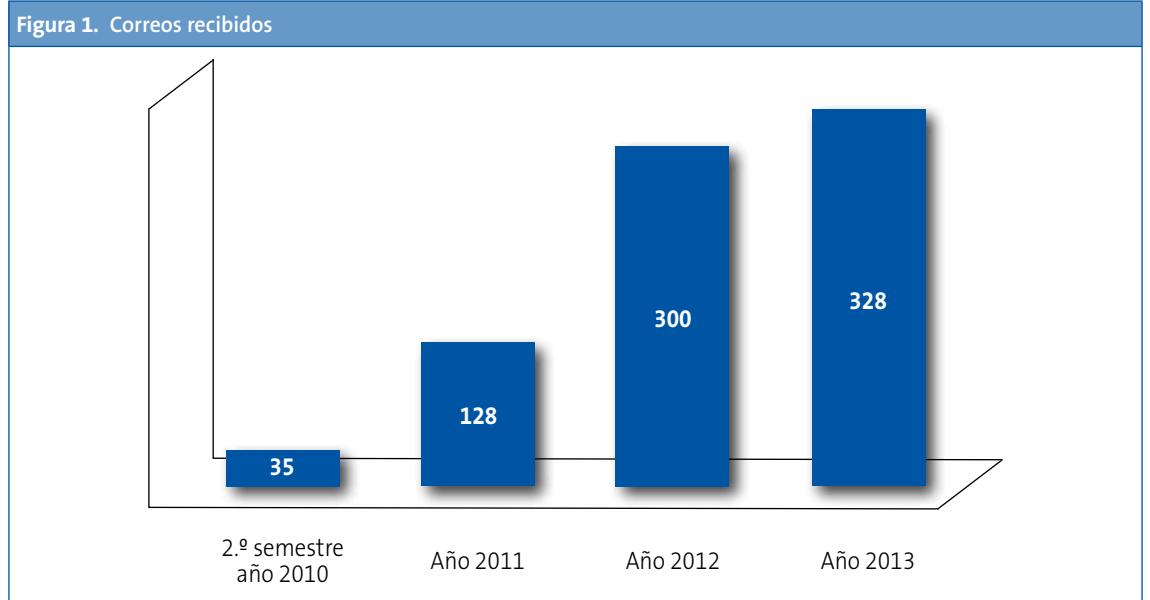
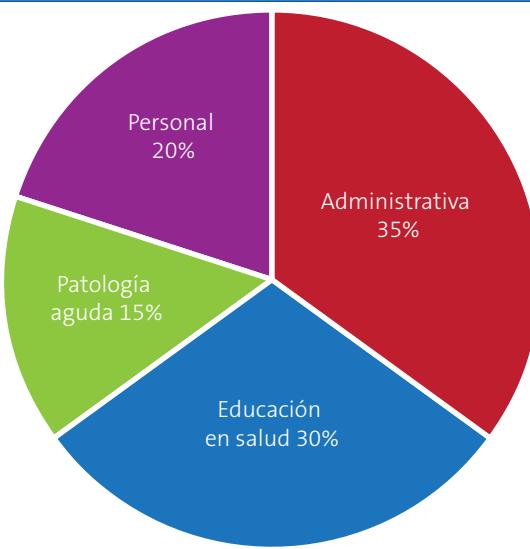


Figura 2. Clasificación de los correos según el motivo de la consulta

correo electrónico mejor que otras especialidades. Ejemplos de ello son J. Galbe del centro de salud Torrero en Zaragoza, J. Martínez de Paracuellos del Jarama (Madrid) y, también, el Hospital Gregorio Marañón (Madrid), que ha puesto en marcha una consulta de telemedicina pediátrica que permite a otros especialistas realizar la visita a distancia, y podríamos seguir con otros muchos ejemplos.

El uso de correo electrónico permite fortalecer la relación médico-paciente, teniendo en cuenta que uno de los aspectos que más valoran los pacientes es la accesibilidad de su médico.

Tiene amplias posibilidades en cuanto a la información que se transmite. Se pueden elaborar las respuestas más detalladamente que en una conversación telefónica. Permite mayor tiempo de re-

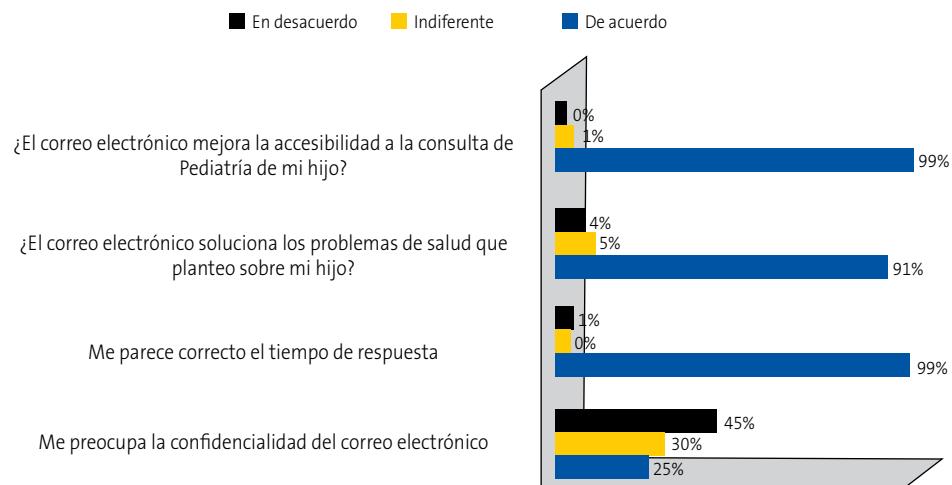
Figura 3. Resultados de la encuesta de satisfacción

Tabla 1. Opiniones de las familias**Comentarios positivos**

- “Es un servicio excepcional, nos ha ahorrado mucho tiempo de espera y desplazamientos hasta el centro de salud”
- “Me parece una idea muy inteligente aprovechar las nuevas tecnologías, ahorrándonos mucho tiempo, usándolo para hacer consultas en las que no es necesario visitar físicamente al niño”
- “Estoy muy contenta con este servicio, me aporta tranquilidad, sobre todo, ahora que viajo mucho al extranjero y necesito comentar cosas con la pediatra de mi hija”
- “Es una herramienta fundamental para el ritmo de vida actual, en el que nos resulta más complicado acudir a la consulta, y hay cuestiones que se pueden solucionar por esta vía”
- “Me parece una forma muy rápida de poder resolver problemas sin necesidad de restar tiempo a pacientes que necesitan ir a la consulta personalmente”

Comentarios negativos

- “Lo he usado poco, pero siempre con respuesta. Me gustaría que como máximo fuera de 24 horas y no más. Creo que el tiempo de respuesta nos hace a muchos acudir a la consulta por meras preguntas”

flexión, favorece su uso para consejos médicos o para recordar un tratamiento. Las respuestas son meditadas, y de hecho es más recomendable usar el correo electrónico que los mensajes instantáneos para la comunicación de carácter sanitario⁴. La información queda escrita y con posibilidad de volver a ser leída, podemos enviar documentación (hojas de recomendaciones para padres, enlaces a recursos de Internet, envío de guías para el cuidado del bebé o guías de lactancia materna que pueden ser de ayuda para las familias). Facilita que los pacientes puedan participar de manera más activa en su cuidado al aportar información sanitaria que pueda resultar de utilidad para el paciente y consultarla cuando quiera.

El médico se queda con una copia de su respuesta. Los documentos escritos mejoran la protección jurídica de ambas partes.

Muchos médicos expresan su preocupación por el tiempo extra necesario para responder a estos correos⁵. En este estudio solo el 20% de los médicos preguntados consideró que tendría tiempo para responder el correo. Pero puede suponer un ahorro de tiempo para el médico, si existe además la posi-

bilidad de compartir con otro profesional (enfermera/o de Pediatría) esta tarea. Mejora la eficiencia del médico y puede conferir un beneficio neto sobre la eficiencia del centro. Ahorra tiempo al personal administrativo. En un centro de especialidades se cuantificó el tiempo necesario para que el médico leyera y respondiera el correo electrónico comparado con atender una llamada de teléfono, y el tiempo para atender el teléfono resultó de mayor duración, y la diferencia estadísticamente significativa¹.

Permite al médico contestar en el momento que más le conviene. Es el profesional el que controla y organiza su tiempo.

Podría considerarse una forma de comunicación impersonal; sin embargo, las familias que lo usan están satisfechas con esta forma de comunicarse.

Si se estudia la posibilidad de poner en marcha una consulta por correo electrónico se deben soportar las ventajas y desventajas. Es necesario comprometerse si queremos que funcione. Es preciso seguir unas pautas para que sea una forma eficaz de comunicación y no una fuente de problemas:

- Garantizar la seguridad de las comunicaciones:
 - Conviene crear una cuenta de correo específica para la correspondencia electrónica.
 - Los mensajes recibidos o enviados a los pacientes deberían incluirse en la historia clínica.
 - Los responsables de la cuenta de correo deben asegurarse de que los ordenadores y los programas utilizados funcionen cumpliendo los requisitos de fiabilidad, actualización y protección antivirus para evitar la destrucción de los datos ocasionada por virus o fallo técnico.
 - Se aconseja seguir un programa que confirme la recepción del mensaje, confirme cuándo se ha abierto, incluso utilizar técnicas de cifrado para la transferencia de datos (en nuestro caso manejamos el correo de manera más informal).
 - Identificación de los interlocutores. Siempre es recomendable proporcionar el nombre

completo, la fecha de nacimiento y los datos de contacto claros. Los mensajes deben ir firmados por la persona que contesta. Este dato, si el correo es atendido por más de un profesional, nos parece todavía más importante.

- Conviene acordar aspectos y hacer recomendaciones a los pacientes para un uso adecuado del correo electrónico. Facilitando esta información por escrito:
 - Sugerir qué cuestiones se pueden tratar por correo, cuándo se debe utilizar y cuándo no es recomendable. Es importante alertar de que la comunicación por correo electrónico es inapropiada para problemas urgentes o considerados urgentes. Los usos posibles de la consulta por correo electrónico entre el médico y un paciente incluyen comunicaciones sobre resultados y otras mediciones objetivas, seguimiento de una enfermedad crónica o un tratamiento (renovación o cambio de medicación), asesoramiento en estados no agudos, promoción de la salud, cuestiones administrativas.
 - Acordar previamente los tiempos de espera de la respuesta. Es recomendable que no sea superior a 48 horas.
 - Se debe informar cuándo y durante cuánto tiempo se va a estar ausente con una alerta.
 - Como en cualquier tipo de comunicación con sus pacientes, el médico debe evitar

toda posibilidad de malentendido. No utilizar lenguaje médico. Para mayor claridad, la respuesta debe ponerse encima del mensaje anterior.

- Programar el tiempo necesario para responder a los mensajes. El correo se debería revisar una vez al día, dando una única respuesta. Evitando entrar en una conversación tipo chat, con replicas y contrarréplicas.

Dejar siempre abierta la visita (presencial) a la consulta. No pretender que sea un sustituto de la consulta, simplemente es un complemento de la misma, que permite resolver dudas que pueden surgir. La ventaja del conocimiento previo de los pacientes que se tiene en Atención Primaria es muy importante a la hora de poner en marcha una consulta de este tipo.

La consulta por correo electrónico pretende ser una herramienta de apoyo sin ánimo de sustituir a la consulta presencial. Este medio de comunicación no parece adecuado para cualquier situación, aunque constituye un complemento inestimable que puede mejorar la atención y seguimiento de muchos pacientes, además de ser un medio ideal para la educación sanitaria.

CONFLICTO DE INTERESES

Los autores declaran no presentar conflictos de intereses en relación con la preparación y publicación de este artículo.

BIBLIOGRAFÍA

1. Rosen AP, Kwoh KC. Patient-physician e-mail: an opportunity to transform pediatric health care delivery. *Pediatrics*. 2007;120:701-6.
2. Directrices del Comité Permanente de Médicos Europeos (CPME). Directrices del Comité Permanente para la correspondencia mediante correo electrónico en el tratamiento de los pacientes [en línea] [consultado el 23/07/2014]. Disponible en www.cgcom.es/sites/default/files/70_directrices.pdf
3. Gerstle RS. E-mail communication between pediatricians and their patients. *Pediatrics*. 2004;114:317-21.

4. Mayer Pujadas MA, Leis Machín A. El correo electrónico en la relación médico-paciente: uso y recomendaciones generales. *Aten Primaria*. 2006;37:7.
5. Pérez Pascual JJ, Jiménez López MD. ¿Qué opinan los médicos de Atención Primaria de la comunicación médico paciente por correo electrónico? *Rev Clin Med Fam*. 2007;1:256-60.
6. Miranda CM, Jadresic ME, Chomali GM, Miranda CE. El uso del correo electrónico en la comunicación médico-paciente. *Rev Med Chile*. 2013;141:814-5.