

# **Utilización del correo electrónico (e-mail) en la comunicación con profesionales de la salud**

Autor: Dr. M.A. Mayer Pujadas

Cargo: Director de Web Médica Acreditada. Colegio Oficial de Médicos de Barcelona.

## **Introducción**

El correo electrónico (e-mail) y otras formas de comunicación vía web pueden ser de gran utilidad para la comunicación entre los pacientes y usuarios de Internet y los profesionales sanitarios, y si se realiza de una forma adecuada, es un recurso muy positivo en la atención sanitaria.

Es importante no obstante, comentar con claridad en cada caso la forma en la que se va a utilizar este medio de comunicación para tratar temas de salud, y pactar con los profesionales sanitarios los aspectos prácticos necesarios para un correcto uso del mismo.

De forma general denominamos este tipo de comunicación sobre temas de salud como "Consulta Virtual" y nos centraremos en una de las vías posibles como es el correo electrónico.

## **¿Puedo utilizar el correo electrónico para comunicarme con mi médico u otro profesional sanitario?**

La Consulta Virtual se puede utilizar fundamentalmente de dos formas para solicitar asesoramiento en temas de salud a profesionales sanitarios.

Por un lado, para consultar dudas sobre salud en una web que ofrece dicho servicio a través de un e-mail, de un chat o de un formulario. En este caso, no suele haber un conocimiento previo entre el paciente o usuario de Internet y el profesional sanitario consultado, por lo que no ha habido una visita presencial habitual anterior a dicha consulta.

Debemos tener en cuenta que en este caso no podemos interpretar la información recibida como un diagnóstico ni utilizar dichas recomendaciones como tratamiento, sino como orientaciones e información general.

**Esto significa que antes de tomar cualquier decisión de salud en base a esas recomendaciones recibidas debemos consultarlo y comentarlo con nuestro profesional sanitario habitual de referencia.**

Por otro lado, en un segundo caso en el que ya existen visitas previas de forma presencial entre los pacientes y usuarios y los profesionales sanitarios y es posible realizar consultas a estos mismos profesionales, utilizando también el correo electrónico como forma de Consulta Virtual.

Aunque el correo electrónico comienza a utilizarse en algunos servicios médicos, todavía no forma parte de muchos de ellos por lo que es importante asegurarse de que dispone de esta posibilidad comentando con los sanitarios que le atienden si es posible utilizarlo en su caso y de que forma puede hacerlo.

### **¿Qué aspectos es conveniente acordar con mi médico antes de utilizar el correo electrónico para comunicarme con él?**

En el caso de tratarse de una Consulta Virtual cuando ha habido visitas previas en la consulta presencial, debe acordar con el profesional sanitario al que va a enviar los correos electrónicos una serie de aspectos importantes como:

- el tiempo que habitualmente debe esperar para obtener una respuesta a sus mensajes, teniendo en cuenta que **el correo electrónico no debe utilizarse para temas urgentes,**
- especificar el tipo de comunicaciones (citas, resultados de análisis, etc.) y qué clase de información puede incluir en los mismos (por ejemplo, consultas sobre enfermedades mentales, SIDA, etc.),
- acordar qué hacer en caso de que su médico se encuentre ausente.

Debemos tener en cuenta que los mensajes recibidos o enviados serán como otro documento más de nuestra historia clínica y por tanto se incluirán en la misma ya sea de forma digital o en papel según el caso.

## **¿Qué recomendaciones prácticas debo seguir en general en la utilización del correo electrónico?**

Como recomendación general debemos utilizar la Consulta Virtual para temas sanitarios, en cualquiera de sus formas, exclusivamente con profesionales sanitarios.

En aquellos casos en los que establecemos contacto con los profesionales sanitarios cuando ha habido visitas previas, debemos:

- situar en el “Asunto” del mensaje de correo electrónico un título que oriente sobre el contenido del mismo (por Ej. “tratamiento”, “análisis”, “visita”, etc.) y que debe haberse pactado previamente con los profesionales con los que va establecer comunicación,
- siempre es recomendable proporcionar el nombre completo, fecha de nacimiento y datos de contacto claros,
- es aconsejable tratar un sólo tema concreto por cada mensaje para poder asegurar mayor claridad y facilidad para “seguir el hilo” de cada tema,
- utilizar siempre la misma cuenta de correo para la comunicación con su médico para garantizar su confidencialidad debiendo asegurarse de que sólo él, como paciente o la persona autorizada que designe, tiene acceso,
- es recomendable configurar el programa de correo electrónico con:
  - notificación de recepción de mensaje,
  - confirmación de la recepción del mensaje,
  - confirmación de la apertura del mensaje.

## **¿Qué medidas técnicas debo seguir para garantizar al máximo la confidencialidad de los datos que voy a enviar?**

Aunque se aplican múltiples programas y utilidades para asegurar que la confidencialidad de la información contenida en los mensajes sea máxima, no puede garantizarse al 100% que no exista pérdida de datos o que se produzca algún acceso por personas no autorizadas a los contenidos de estos mensajes.

En todo caso, debe utilizar una cuenta de correo electrónico determinada para esta correspondencia electrónica, donde el nombre de usuario y las contraseñas de acceso tengan carácter confidencial y pertenecen a un único usuario.

El ordenador que se utilice debe situarse en un lugar que no sea visible y que no permita la lectura por otras personas.

Los programas de correo electrónico deben actualizarse periódicamente y es importante disponer de un programa de antivirus actualizado.

**Más información en:**

- Recomendaciones para la utilización del correo electrónico para temas de salud. Web Mèdica Acreditada del Colegio Oficial de Médicos de Barcelona. Accesible en: [http://wma.comb.es/esp/guia\\_us.htm](http://wma.comb.es/esp/guia_us.htm)
- Recomendaciones dirigidas a Usuarios de Internet. Agencia Española de Protección de Datos. Accesible en: [https://www.agpd.es/upload/Canal\\_Documentacion/Recomendaciones/Recomendaciones%20Internet%20mayo%202006.pdf](https://www.agpd.es/upload/Canal_Documentacion/Recomendaciones/Recomendaciones%20Internet%20mayo%202006.pdf)
- Mayer MA, Leis A. El correo electrónico en la relación médico-paciente: uso y recomendaciones generales. Aten Primaria 2006; 37(7): 413-417.