

## **POSICIÓ DEL COMB SOBRE "LA CONSULTA VIRTUAL I LA COMUNICACIÓ ELECTRÒNICA EN LA RELACIÓ METGE-PACIENT"**

L'habilitat del metge per comunicar-se adequadament amb el pacient és un factor determinant en la qualitat de l'assistència sanitària. La comunicació verbal i escrita ha estat tradicionalment el mecanisme principal per comunicar la informació sanitària. Actualment, amb els avenços tècnics, les aplicacions d'Internet i del correu electrònic en les comunicacions entre metges, i entre metges i pacients, estan emergint com una altra alternativa viable i afavoridora per a la comunicació.

La utilització del correu electrònic en la relació metge-pacient comporta un seguit d'avantatges per tal com aquest és un mitjà de comunicació ràpid, fàcil, econòmic i segur, que ofereix àmplies possibilitats en relació amb el temps i el lloc. Així mateix, permet un temps de reflexió sobre el motiu de consulta superior al de la visita personalitzada o de la interconsulta professional. Els missatges electrònics resten registrats, la qual cosa facilita al pacient recordar el consell mèdic i al professional, protegir-se jurídicament, facilita la transmissió de dades clíniques i de proves diagnòstiques per assolir diagnòstics més precisos i una bona continuïtat assistencial, permet adreçar simultàniament la mateixa informació sanitària a múltiples pacients, i al metge, dirigir els seus pacients a d'altres portals d'informació sanitària. La consulta electrònica s'ha de considerar un acte professional, amb totes les conseqüències que això implica, tant des del punt de vista econòmic, com ètic i jurídic. Les conseqüències jurídiques es poden derivar d'una possible vulneració de la confidencialitat, o de potencials defectes assistencials per interrupcions del correu electrònic, manca d'integritat del contingut del missatge, destrucció de les dades del correu per fallades tècniques o virus electrònics, o identificació insuficient dels interlocutors. També, la possible manca de cobertura de l'assegurança de responsabilitat civil o els problemes legals i administratius en les relacions assistencials que superin les fronteres nacionals.

Per tant, i seguint la línia del Document de Treball sobre "Internet i la consulta virtual" elaborat per la Comissió de Deontologia del COMB i publicat al SIC núm. 96, aquest document de posició estableix les recomanacions que per a la correspondència mitjançant correu electrònic en el tractament dels pacients han de seguir els metges d'aquesta corporació, i no fa referència a la qualitat dels continguts de la informació sanitària per Internet.

## **Recomanacions**

- 1.** La utilització de la consulta virtual no ha d'interferir amb els principis bàsics de la relació metge-pacient, que són el respecte mutu, la independència del judici clínic, l'autonomia del pacient i el secret professional.
- 2.** Les noves tecnologies de la informació mai han de suplir els contactes personals que són la base de la relació metge-pacient. Així, el correu electrònic i altres formes de comunicació electrònica només haurien d'utilitzar-se per facilitar/ realçar/potenciar aquesta relació interpersonal.
- 3.** La consulta feta per correu electrònic al seu metge per un pacient conegut, amb Història Clínica oberta i activa, sobre alguna circumstància sobrevinguda en el curs del procés assistencial, és una consulta virtual plenament acceptable, fins i tot quan inclou modificació del tractament o noves prescripcions.
- 4.** Contràriament, les consultes fetes demanant diagnòstics, així com les prescripcions farmacològiques realitzades en el decurs d'una "consulta virtual" sense visita física prèvia, no són acceptables èticament, i a més el metge s'exposa a un risc de responsabilitat civil i penal.
- 5.** El metge ha de vetllar per la confidencialitat del contingut del correu electrònic rebut dels seus pacients de la mateixa manera que amb qualsevol altra forma de comunicació metge-pacient. Per tant, la correspondència electrònica haurà de rebre tractament confidencial.
- 6.** Igualment ha de tenir cura de la identificació correcta del malalt abans de donar la seva resposta a qualsevol pregunta formulada per e-mail.
- 7.** Tota la correspondència electrònica entre el metge i el seu pacient ha d'estar documentada en la Història Clínica, i per tant se n'ha de guardar una còpia en paper quan la Història Clínica també ho és.
- 8.** La resposta a sol·licituds de segones opinions clíniques per correu electrònic s'entén com legalment i èticament admissible, malgrat l'absència de prèvia visita mèdica, sempre que s'informi el pacient que aquesta opinió no és un acte mèdic i que no substitueix un diagnòstic previ. Per emetre aquesta segona opinió el metge s'ha d'assegurar que disposa de dades suficients i tenir la certesa de la seva qualitat.