



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE MEDICINA

**TESIS DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
MÉDICO FAMILIAR**

**ROL DE LA COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA EN LA RELACIÓN MÉDICO
PACIENTE. ESTUDIO COMPARATIVO ENTRE PERSONAL MÉDICO Y USUARIOS
EN LA CONSULTA EXTERNA DE MEDICINA FAMILIAR DE LA UNIDAD MÉDICA
“ELOY ALFARO” Y DEL CENTRO DE MEDICINA FAMILIAR “LA Y”. QUITO,
2018.**

AUTORES

MARIA ISABEL DOUSDEBÉS TIBAU

IVONNE ALEXANDRA GAIBOR VITERI

DIRECTOR:

DR. FELIPE MORENO-PIEDRAHITA HERNÁNDEZ

DIRECTOR METODOLÓGICO:

ALEXIS RIVAS TOLEDO. PHD

DEDICATORIA

A mi esposo, y mis pequeños hijos, que con paciencia, sacrificio y amor me han apoyado durante estos años de posgrado.

A mi amiga Isabel Dousdebés a quien admiro y respeto por su fortaleza.

Ivonne Gaibor Viteri.

Este trabajo está dedicado a todas las mujeres que han inspirado mi vida y mi carrera.

A mi esposo, el hombre que me enseñó a soñar en grande.

Isabel Dousdebés Tibau

AGRADECIMIENTO

Primero agradezco a Dios, mi fortaleza, mi compañía y mi apoyo durante estos arduos años. A Felipe Moreno-Piedrahita y Alexis Rivas por ser maestros y guías. A mi esposo y mis hijos por el amor incondicional.

Ivonne Gaibor Viteri

Agradezco a Fiodor por su empuje y amor, a Ana y Amelia por ser mi eterna inspiración. A Felipe y Alexis por su paciencia y guía. Y a mi amiga Ivonne Gaibor Viteri por su apoyo y trabajo en cada momento.

Isabel Dousdebés Tibau

INDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ABREVIATURAS	18
RESUMEN	20
ABSTRACT	22
CAPITULO I: INTRODUCCIÓN	24
2.1 RELACIÓN MÉDICO PACIENTE	26
2.1.1 Definición	26
2.1.2 Modelos de Relación médico paciente	27
2.1.2.1 Modelo paternalista	28
2.1.2.2 Modelo dominante	28
2.1.2.3 Modelo de responsabilidad compartida	28
2.1.2.4 Modelo mecanicista	29
2.1.3 La Relación médico paciente en la Historia.....	29
2.1.3.1 El enfermo	30
2.1.3.2 El médico	30
2.1.3.3 La Relación clínica.....	30
2.1.3.4 Período tradicional	31
2.1.3.5 Período moderno	31
2.1.3.6 Período postmoderno	32
2.1.4 Cambios de paradigma	33
2.1.4.1 El enfermo	33
2.1.4.2 El médico	34
2.1.4.3 La Relación clínica.....	34
2.1.5 Comunicación efectiva y la Relación médico – paciente.	34
2.1.5.1 Comunicación	35
2.2 COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA	36
2.2.1 Uso de los medios electrónicos.....	37

2.2.2 Medios electrónicos.....	38
2.2.2.1 Telefonía	38
2.2.2.2 Correo electrónico	39
2.2.2.3 Redes sociales	39
2.2.2.3.1 Clasificación de las redes sociales.....	40
2.2.2.3.1.1. Redes sociales verticales.....	41
2.2.2.3.1.2 Redes sociales humanas	41
2.2.2.3.1.3 Redes sociales de contenidos	42
2.2.2.3.1.4 Redes sociales de objetos.....	42
2.2.2.3.1.5 Redes sociales sedentarias	42
2.2.2.3.1.6 Redes sociales nómadas	42
2.2.2.3.1.7 Red social MMORPG y Metaversis.....	43
2.2.2.3.1.8 Red social Web	43
2.2.2.3.2 Principales redes sociales	44
2.2.2.3.2.1 Facebook	44
2.2.2.3.2.2 Twitter	44
2.2.2.3.2.3 Instagram	45
2.2.2.3.2.4 WhatsApp	45
2.3 La comunicación en la era digital.....	46
2.4 Internet y el nuevo modelo de comunicación	47
2.4.1 Internet, la ventana al mundo	47
2.4.2 Una nueva era para la comunicación	47
2.5 COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA EN LA RELACIÓN MÉDICO	
PACIENTE.....	49
2.5.1 E – patients.....	49
2.5.2. Teleconsulta	50
2.5.3 El papel de las Redes sociales y su intervención en la Relación médico	
paciente.....	50
2.5.4 Beneficios, riesgos y recomendaciones de la comunicación electrónica en la	
Relación médico paciente	53
2.5.4.1 Beneficios de la comunicación electrónica.....	53

2.5.4.2 Riesgos de la comunicación electrónica.....	54
2.5.4.3 Recomendaciones de la comunicación electrónica en la Relación médico paciente.....	55
2.6 UNIDADES MÉDICAS.....	57
2.6.1 Perfil de las Unidades Médicas	57
2.6.1.1 Unidad Médica Eloy Alfaro. IESS	57
2.6.1.1.1 Reseña Histórica	57
2.6.1.1.2 Marco legal	58
2.6.1.1.3 Misión.....	59
2.6.1.1.4 Visión.....	59
2.6.1.1.5 Objetivo.....	59
2.6.1.1.6 Marco geográfico	60
2.6.1.1.7 Cobertura	60
2.6.1.1.8 Cartera de servicios	60
2.6.1.2 Centro de Medicina Familiar “La Y”	61
2.6.1.2.1 Reseña histórica	61
2.6.1.2.2 Marco legal	61
2.6.1.2.3 Misión.....	61
2.6.1.2.4 Visión.....	61
2.6.1.2.5 Objetivo.....	62
2.6.1.2.6 Marco geográfico	62
2.6.1.2.7 Cobertura	63
2.6.1.2.8 Cartera de servicios	64
CAPITULO III: METODOLOGIA	65
3.1 JUSTIFICACIÓN	65
3.2 PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN.....	66
3.3 OBJETIVOS.....	66
3.3.1 Objetivo general	66
3.3.2 Objetivos específicos	66
3.4 ESTRATEGIA METODOLÓGICA.....	67
3.5 UNIVERSO Y SELECCIÓN DE INFORMANTES	69

3.5.1 Número de entrevistas	69
3.6 CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN	70
3.6.1 Criterios de Inclusión.....	70
3.6.2 Criterios de Exclusión.....	71
3.7 Operacionalización de las variables	72
3.8 Procedimiento de recolección de información:	75
3.9 Análisis de datos.....	76
3.9.1 Características Generales de los participantes.....	79
3.9.2 Registro de datos	80
3.9.3 Lectura y transcripción textual de datos.....	81
3.9.4 Información etnográfica	81
3.10 Limitaciones en el proceso y el estudio	82
3.11 Aspectos bioéticos	82
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DEL ESTUDIO ETNOGRÁFICO.....	84
4.1 Aspectos relevantes de la construcción social de la Relación médico paciente. .84	.84
4.1.1 Usuarios.....	84
4.1.1.1 Definición.....	84
4.1.1.2 Aspectos que construyen una Relación médico paciente adecuada y su relevancia desde la perspectiva del usuario.	88
4.1.2 Médicos familiares.....	104
4.1.2.1 Definición.....	104
4.1.2.2 Aspectos que construyen una Relación médico paciente adecuada y su relevancia desde la perspectiva del profesional.	106
4.1.3 Análisis	115
4.2 COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA	118
4.2.1 Usuarios.....	118
4.2.2 Médicos familiares.....	125
4.2.3 Análisis	132
4.3 COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA EN LA RELACIÓN MÉDICO PACIENTE.....	135
4.3.1 Usuarios.....	135

4.3.1.1 Ventajas del uso de la Comunicación Electrónica en la Relación Médico Paciente.	140
4.3.1.2 Desventajas y riesgos del uso de la Comunicación Electrónica en la Relación Médico Paciente.	149
4.3.1.3 Regulaciones del uso de la Comunicación Electrónica en la Relación Médico Paciente.	164
4.3.2 Médicos Familiares	178
4.3.2.1 Ventajas del uso de la Comunicación Electrónica en la Relación Médico Paciente.	184
4.3.2.2 Desventajas y riesgos del uso de la Comunicación Electrónica en la Relación Médico Paciente.	192
4.3.2.3 Regulaciones sobre el uso de la Comunicación Electrónica en la Relación Médico Paciente.	205
4.3.3 Análisis	219
4.4 Llamada telefónica en la Relación Médico Paciente.....	228
4.4.1 Usuarios.....	228
4.4.1.1 Ventajas del uso de la Llamada telefónica en la Relación Médico Paciente.	234
4.4.1.2 Desventajas y Riesgos del uso de la Llamada Telefónica en la Relación Médico Paciente.	238
4.4.2 Médicos Familiares.....	245
4.4.2.1 Ventajas del uso de la Llamada Telefónica en la Relación Médico Paciente.	253
4.4.2.2 Desventajas y riesgos del uso de la Llamada Telefónica en la Relación Médico Paciente	256
4.3.3 Análisis	265
4.5 Mensajería de texto: Correo Electrónico y SMS en la Relación Médico Paciente	270
4.5.1 Usuarios.....	270
4.5.1.1 Ventajas del uso de la Mensajería de texto: Correo Electrónico y SMS en la Relación Médico Paciente.	273

4.5.1.2 Desventajas y riesgos del uso de la Mensajería de texto: Correo Electrónico y SMS en la Relación Médico Paciente.	279
4.5.2 Médicos Familiares	285
4.5.2.1 Ventajas del uso de la Mensajería de texto: Correo Electrónico y SMS en la Relación Médico Paciente.	290
4.5.2.2 Desventajas y riesgos del uso de la Mensajería de texto: Correo Electrónico y SMS en la Relación Médico Paciente.	293
4.5.3 Análisis	298
4.6 Uso de las Redes Sociales: Facebook en la Relación Médico Paciente.	302
4.6.1 Usuarios	302
4.6.1.1 Ventajas del uso de Redes Sociales: Facebook en la Relación Médico Paciente.	309
4.6.1.2 Desventajas y Riesgos del uso de las Redes Sociales: Facebook en la Relación Médico Paciente.	313
4.6.2 Médicos Familiares	321
4.6.2.1 Ventajas del uso de la Redes Sociales: Facebook en la Relación Médico Paciente.....	327
4.6.2.2 Desventajas y riesgos del uso de Redes Sociales: Facebook en la Relación Médico Paciente.	331
4.6.3 Análisis	341
4.7 Uso de Whatsapp en la Relación Médico Paciente	348
4.7.1 Usuarios.....	348
4.7.1.1 Ventajas del Uso de Whatsapp en la Relación Médico Paciente.	352
4.7.1.2 Desventajas y riesgos del uso de Whatsapp en la Relación Médico Paciente.	359
4.7.2 Médicos Familiares	368
4.7.2.1 Ventajas del uso de Whatsapp en la Relación Médico Paciente.	371
4.7.2.2 Desventajas y riesgos del uso de Whatsapp en la Relación Médico Paciente.....	375
4.7.3 Análisis	384
4.8 Uso de Video Consulta en la Relación Médico Paciente.....	391

ANEXO 1	454
ANEXO 2	457
ANEXO 3	459
ANEXO 4	462

ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

Fotografía 1: Unidad Médica Eloy Alfaro.....	57
Fotografía 2: Centro de Medicina Familiar “La Y”	63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Cartera de servicios de Unidad Médica “Eloy Alfaro”	60
Tabla 2: Cartera de Servicios del Centro de Medicina Familiar “La Y”	64
Tabla 3: Número de participantes por institución y por género.....	69
Tabla 4: Operacionalización de las variables. Relación médico paciente.	72
Tabla 5. Operacionalización de las variables. Comunicación electrónica.....	73
Tabla 6. Operacionalización de las variables. Comunicación electrónica en la Relación médico paciente.....	74
Tabla 7: Definición de categorías	78
Tabla 8: Ejemplo de codificación de entrevistas semiestructuradas	82

Tabla 9: Testimonios significativos en usuarios sobre la definición de la construcción social de la Relación médico paciente.	101
Tabla 10: Testimonios significativos en usuarios sobre la relevancia de los aspectos que construyen la Relación médico paciente.....	101
Tabla 11: Testimonios significativos en usuarios sobre aspectos que determinan la construcción social de la Relación médico paciente adecuada.	102
Tabla 12: Testimonios significativos en médicos sobre la definición de la Relación médico paciente.....	112
Tabla 13: Testimonios significativos en médicos sobre la relevancia de la Relación médico paciente.....	112
Tabla 14: Testimonios significativos en médicos sobre aspectos que construyen una Relación médico paciente adecuada.....	113
Tabla 15: Testimonios significativos en usuarios sobre la definición de la comunicación electrónica.	123
Tabla 16: Testimonios significativos en usuarios sobre las ventajas y desventajas de la comunicación electrónica.	123
Tabla 17: Testimonios significativos en profesionales sobre la definición de comunicación electrónica.	129
Tabla 18: Testimonios significativos en profesionales sobre las ventajas del uso de comunicación electrónica.	129
Tabla 19: Testimonios significativos en profesionales sobre las desventajas del uso de comunicación electrónica.	130
Tabla 20: Testimonios de usuarios sobre actitudes ante el uso de la comunicación electrónica en la Relación médico paciente.	172
Tabla 21: Testimonios de usuarios sobre el uso de la comunicación electrónica en la Relación médico y paciente.	172

Tabla 22: Testimonios de usuarios sobre las ventajas de la comunicación electrónica en la Relación médico paciente.....	173
Tabla 23: Testimonios de usuarios sobre las desventajas y riesgos de la comunicación electrónica en la Relación médico y paciente.	173
Tabla 24: Testimonios de usuarios sobre las regulaciones de la comunicación electrónica en la Relación médico y paciente.	174
Tabla 25: Testimonios significativos de profesionales sobre actitudes ante el uso de la comunicación electrónica en la Relación médico paciente.	212
Tabla 26: Testimonios significativos de profesionales sobre el uso de la comunicación electrónica en la Relación médico paciente	212
Tabla 27: Testimonios significativos de profesionales sobre las ventajas de la comunicación electrónica en la Relación médico paciente	213
Tabla 28: Testimonios significativos de profesionales sobre las desventajas y los riesgos de la comunicación electrónica en la Relación médico paciente.....	213
Tabla 29: Testimonios significativos de profesionales sobre las regulaciones de la comunicación electrónica en la Relación médico paciente	214
Tabla 30: Testimonios significativos del uso de la llamada telefónica en la Relación médico paciente en usuarios de la consulta externa.	242
Tabla 31: Testimonios significativos sobre las ventajas del uso de la llamada telefónica en la Relación médico paciente en usuarios de la consulta externa.	242
Tabla 32: Testimonios significativos sobre las desventajas y riesgos del uso de la llamada telefónica en la Relación médico paciente en usuarios de la consulta externa.	243
Tabla 33: Testimonios significativos del uso de la llamada telefónica en la Relación médico paciente en profesionales de la consulta externa.	262
Tabla 34: Testimonios significativos de las ventajas de la llamada telefónica en la Relación médico paciente en profesionales de la consulta externa.	262

Tabla 35: Testimonios significativos de las desventajas y riesgos de la Llamada telefónica en la Relación médico paciente en profesionales de la consulta externa....	263
Tabla 36: Testimonios significativos de usuarios del uso de mensajería de texto: Correo electrónico y SMS en la Relación médico paciente.	282
Tabla 37: Testimonios significativos de usuarios de las ventajas de mensajería de texto: Correo electrónico y SMS en la Relación médico paciente.....	282
Tabla 38: Testimonios significativos de usuarios de las desventajas y riesgos de mensajería de texto: Correo electrónico y SMS en la Relación médico paciente.	283
Tabla 39: Testimonios significativos de profesionales uso de mensajería de texto: Correo electrónico y SMS en la Relación médico paciente.....	295
Tabla 40: Testimonios significativos de profesionales de las ventajas de la mensajería de texto: Correo electrónico y SMS en la Relación médico paciente.....	295
Tabla 41: Testimonios significativos de profesionales de las desventajas y riesgos de mensajería de texto: Correo electrónico y SMS en la Relación médico paciente.	296
Tabla 42: Testimonios significativos de usuarios sobre del uso de redes sociales en la Relación médico paciente.....	318
Tabla 43: Testimonios significativos de usuarios sobre las ventajas de las redes sociales en la Relación médico paciente.....	318
Tabla 44: Testimonios significativos de usuarios sobre las desventajas y riesgos de las redes sociales en la Relación médico paciente.....	319
Tabla 45: Testimonios significativos en profesionales del uso de redes sociales en la Relación médico paciente.....	338
Tabla 46: Testimonios significativos en profesionales sobre las ventajas de redes sociales en la Relación médico paciente.....	338
Tabla 47: Testimonios significativos en profesionales sobre las desventajas y riesgos de redes sociales en la Relación médico paciente.....	339

Tabla 48: Testimonios significativos en usuarios del uso de Whatsapp en la Relación médico paciente.....	365
Tabla 49: Testimonios significativos en usuarios de las ventajas del uso de Whatsapp en la Relación médico paciente.....	365
Tabla 50: Testimonios significativos en usuarios de las desventajas y riesgos del uso de Whatsapp en la Relación médico paciente.	366
Tabla 51: Testimonios significativos de profesionales sobre el uso del Whatsapp en la Relación médico paciente.	381
Tabla 52: Testimonios significativos de profesionales sobre las ventajas del Whatsapp en la Relación médico paciente.....	381
Tabla 53: Testimonios significativos de profesionales sobre las desventajas y riesgos del Whatsapp en la Relación médico paciente.	382
Tabla 54: Testimonios significativos de usuarios sobre el uso de video consulta en la Relación médico paciente.....	405
Tabla 55: Testimonios significativos de usuarios sobre las ventajas del video consulta en la Relación médico paciente.....	405
Tabla 56: Testimonios significativos de usuarios sobre el uso de video consulta en la Relación médico paciente.....	406
Tabla 57: Testimonios significativos de profesionales sobre el uso de video consulta en la Relación médico paciente.....	422
Tabla 58: Testimonios significativos de profesionales sobre las ventajas del uso de video consulta en la Relación médico paciente	422
Tabla 59: Testimonios significativos de profesionales sobre las desventajas y riesgos del uso de video consulta en la Relación médico paciente.	423

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Indicadores cualitativos	77
Gráfico 2: Características generales de los participantes de la Unidad Médica “Eloy Alfaro”.	79
Gráfico 3: Características generales de los participantes del Centro de Medicina Familiar “La Y”	80
Gráfico 4: Definición, relevancia y aspectos que mejoran la construcción social de la Relación médico paciente en usuarios	103
Gráfico 5: Definición, relevancia y aspectos significativos de la construcción social de la Relación médico paciente en profesionales.	114
Gráfico 6: Comparación de la definición y aspectos relevantes de la construcción social de la Relación médico paciente entre médicos y pacientes/usuarios.	117
Gráfico 7: Análisis sobre la definición, ventajas y desventajas de la comunicación electrónica en usuarios.	124
Gráfico 8: Análisis sobre la definición, ventajas y desventajas de la comunicación electrónica en profesionales.	131
Gráfico 9: Comparación de la definición, ventajas y desventajas del uso de la Comunicación Electrónica entre profesionales y usuarios.	134
Gráfico 10: Actitudes y uso de comunicación electrónica en la Relación Médico paciente en usuarios.	175
Gráfico 11: Ventajas del uso de la comunicación electrónica en la Relación Médico Paciente.....	176
Gráfico 12: Desventajas y riesgos del uso de la comunicación electrónica en la Relación Médico Paciente.	177
Gráfico 13: Uso de la comunicación electrónica en la Relación médico paciente según profesionales.....	215

Gráfico 14: Ventajas de la comunicación electrónica en la Relación médico paciente según profesionales.	216
Gráfico 15: Desventajas y riesgos de la comunicación electrónica en la Relación médico paciente en profesionales.	217
Gráfico 16: Regulaciones de la comunicación electrónica en la Relación médico paciente en profesionales.....	218
Gráfico 17: Comparación del uso de la comunicación electrónica en la Relación médico paciente entre usuarios y profesionales de la consulta externa.....	224
Gráfico 18: Comparación de las ventajas de la comunicación electrónica en la Relación médico paciente entre usuarios y profesionales de la consulta externa.	225
Gráfico 19: Comparación de las desventajas y riesgos de la comunicación electrónica en la Relación médico paciente entre usuarios y profesionales de la consulta externa.	226
Gráfico 20: Comparación de los CAP sobre las regulaciones de la comunicación electrónica en la Relación médico paciente entre usuarios y profesionales.	227
Gráfico 21: Análisis del uso, ventajas, desventajas y riesgos de la llamada telefónica en la Relación médico paciente en usuarios de la consulta externa.	244
Gráfico 22: Uso, ventajas, desventajas y riesgos de la llamada telefónica en la Relación médico paciente en profesionales de la consulta externa.	264
Gráfico 23: Comparación del uso, ventajas, desventajas y riesgos de la llamada telefónica en la Relación médico paciente entre usuarios y médicos familiares de las la consulta externa.	269
Gráfico 24: Análisis sobre el uso, ventajas, desventajas y riesgos de usuarios sobre mensajería de texto: Correo electrónico y SMS en la Relación médico paciente.	284
Gráfico 25: Análisis sobre el uso, ventajas, desventajas y riesgos según profesionales del de mensajería de texto en la Relación médico paciente en profesionales.....	297
Gráfico 26: Comparación del uso, ventajas, desventajas y riesgos de mensajería de texto: Correo Electrónico y SMS en la Relación médico paciente.	301

Gráfico 27: Comparación sobre el uso, ventajas, desventajas y riesgos en usuarios sobre redes sociales en la Relación médico paciente en usuarios.	320
Gráfico 28: Comparación del uso, ventajas, desventajas y riesgos en profesionales sobre redes sociales en la Relación médico paciente.	340
Gráfico 29: Comparación entre profesionales y usuarios del uso, ventajas, desventajas y riesgos del uso de Redes Sociales: Facebook en la Relación médico paciente.	347
Gráfico 30: Análisis del uso, ventajas, desventajas y riesgos del uso de WhatsApp en usuarios en la Relación médico paciente.	367
Gráfico 31: Análisis del uso, ventajas, desventajas y riesgos en profesionales del uso de Whatsapp en la Relación médico paciente.	383
Gráfico 32: Comparación del uso, ventajas, desventajas y riesgos del WhatsApp entre profesionales y usuarios en la Relación médico paciente.	390
Gráfico 33: Análisis en usuarios del uso, ventajas, desventajas y riesgos de video consulta en usuarios.	407
Gráfico 34: Análisis en profesionales del uso, ventajas, desventajas y riesgos de la video consulta en la Relación médico paciente.	424
Gráfico 35: Comparación del uso, ventajas, desventajas y riesgos del uso de video consulta en la Relación médico paciente.	429

ABREVIATURAS

UMEA: Unidad Médica Eloy Alfaro

CMFLY: Centro de Medicina Familiar “La Y”

RMP: Relación Médico Paciente

MSP: Ministerio de Salud Pública

IESS: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

CE: Comunicación electrónica

ME: Medios electrónicos

VC: Video consulta

RESUMEN

Introducción: Debido a la universalización de la comunicación electrónica en la medicina, esta investigación tiene como objeto estudiar los conocimientos de su uso en la relación de los médicos familiares con sus pacientes. Además, pretende describir cuáles son las actitudes y las prácticas más comunes en torno a ello (uso de los medios electrónicos para la comunicación médico paciente).

Materiales y métodos: se realizó un estudio cualitativo, con diseño etnográfico. La información se obtuvo a partir de entrevistas semiestructuradas que fueron realizadas por las investigadoras en dos unidades; una pública y una privada de atención ambulatoria de medicina familiar.

Resultados: las experiencias obtenidas relatan la importancia actual que ejercen los medios electrónicos en la Relación entre médico y paciente. La diferencia tanto en conocimientos, actitudes y prácticas del uso de este tipo de comunicación no difiere de manera importante en ambas unidades. Los usuarios utilizan para consultas médicas, obtención de citas y consulta de resultados de exámenes, mientras que los galenos lo hacen para seguimiento de patologías de sus pacientes. Cada uno de los distintos medios tiene sus particularidades en cuanto a ventajas, desventajas y riesgos.

Conclusiones: la comunicación electrónica es un medio actual y común de interacción para médicos y pacientes tanto en el sector público como en el privado, que por un lado beneficia al usuario y por otro lado origina una mayor carga laboral para el profesional.

Palabras clave: medios de comunicación (communication media), tecnología de la información (information technology), comunicación electrónica, Relación médico paciente (physician – patient relations). Relación médico paciente por vía electrónica physician – (electronic patient relations).

ABSTRACT

Introduction:

Due to the universalization of electronic communication in medicine, we have seen the need to do research that aims to study the knowledge of its use in the relationship of family doctors with their patients. In addition, it aims to describe what are the most common attitudes and practices around it (use of electronic media for patient medical communication).

Materials and methods: a qualitative study was carried out, with an ethnographic design.

The information was obtained from semi-structured interviews that were carried out by the researchers in two units; one public and one private ambulatory family medicine care.

Result: the experiences obtained relate the current importance exercised by electronic media in the relationship between doctor and patient. The difference in knowledge, attitudes and practices of the use of this type of communication does not differ significantly in both units. The users use it for medical consultations, obtaining appointments and consultation of exam results, while the doctors do it to monitor pathologies of their patients. Each of the different media has its particularities in terms of advantages and disadvantages and risks.

Conclusions: electronic communication is a current and common means of interaction for doctors and patients in both the public and private sectors, which on the one hand benefits the user and on the other hand creates a greater workload for the professional.

CAPITULO I: INTRODUCCIÓN

La era digital es definida como un período en el cual existe un acceso fácil y generalizado para compartir la información y utilizarla de forma electrónica. (Haris, 2018) La tecnología ha tenido un importante crecimiento durante los últimos años, ha transformado la forma de comunicación entre médico y paciente. En el mundo de la medicina actualmente su uso es imprescindible. (Ramsey, 2015)

La consulta cara a cara sigue siendo el pilar fundamental de la atención médica, sin embargo, los medios electrónicos han logrado suplantar este tipo de interacción, constituyéndose en uno de los escenarios más usados de más amplia difusión y crecimiento en la atención sanitaria. Hoy en día es común encontrar comunidades virtuales donde los médicos y pacientes interactúan y comparten información. (Ley 67, 2002)

En nuestro medio si bien existe la Ley de comercio electrónico, firmas electrónicas y mensajes de datos, no existe un marco legal establecido sobre la utilización de la comunicación digital en la interacción médico paciente. (Ley 67, 2002) Su uso inapropiado podría traer consigo implicaciones ético-legales.

En el Ecuador son pocas las investigaciones sobre este tema, por lo que conocer cuáles son los conocimientos, actitudes y prácticas tanto en los profesionales médicos como en los usuarios es sumamente importante. Así como establecer las eventuales ventajas y desventajas de su uso.

Por esta razón a través de entrevistas semiestructuradas a pacientes y médicos familiares, esta investigación obtuvo información etnográfica de nuestro medio, de manera que permitió generar recomendaciones aplicables para el mismo.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 RELACIÓN MÉDICO PACIENTE

2.1.1 Definición

La Relación médico paciente se trata de un conjunto complejo de pautas, actitudes y comportamientos que están establecidos socialmente, además, estos se dan como supuestos de los encuentros clínicos, según Girón et al. (2002). Es decir, este es un vínculo que se establece entre dos seres humanos: (1) el facultativo, que intenta ayudar al paciente en los acontecimientos de su enfermedad y (2) el enfermo, que acude al profesional de la salud para recibir su ayuda. A través de esta interacción tan íntima, los médicos ganan la confianza de sus pacientes, no solo llegan a conocer los síntomas y malestares que presentan, sino también en ciertos casos sus miedos, dudas y sus preocupaciones. En esta interacción, más allá de la satisfacción y recompensa profesional se pueden colocar intereses de los pacientes por encima de los de los médicos (Martínez y Leal, 2003).

La Relación médico paciente es considerada como el pilar fundamental de la práctica médica y presenta diferentes aspectos según la época en la que se desarrolla. Aunque puede variar en características, no cambia el contexto clínico, que tiene como objetivo primordial ayudar y aliviar al paciente, de acuerdo con Celedón (2016). Un aspecto importante a tomar en cuenta en esta relación es la competencia del profesional de la salud que, además de

conocimiento de ciencias médicas, cuenta con habilidades de comunicación que le permiten fomentar confianza con el paciente, familiarizarse con su situación, brindarle apoyo emocional e incluso obtener un mejor análisis de su situación (Celedón, 2016).

A la Relación médico paciente se puede entender también como un contrato, generalmente no escrito, que se establece entre personas autónomas, que cuentan con la libertad de iniciar, continuar o aislarse de la misma. Esta relación tiene como base los principios de la bioética; tiene como enfoque velar por el bienestar y la vida del enfermo, proporcionarle un tratamiento eficaz y oportuno, actuando con responsabilidad y ética profesional. La interacción que se genera entre el enfermo con el equipo sanitario se encuentra basada en la comunicación y la disposición para conseguir objetivos comunes, como: la prevención de enfermedades, preservación y recuperación de la salud; entre otros. Por la importancia que representa esta relación, se han determinado que existen ciertos modelos de relacionarse en función de los intereses o comportamientos de los sujetos que intervienen en ella (Arrubarrena, 2011).

2.1.2 Modelos de Relación médico paciente

Según afirma Arrubarrena (2011) en su investigación, existen varios modelos de Relación médico paciente, sin embargo, cuatro son los más importantes y comúnmente aceptados por teóricos de este ámbito:

2.1.2.1 Modelo paternalista

Se trata de la relación en la que el médico adopta una actitud autoritaria, es decir, resalta como el sujeto que dirige las acciones y procedimientos terapéuticos que el paciente debe seguir. Esta es una relación tipo sujeto-objeto en la cual, aunque se trata de beneficiar al enfermo, no se toma en cuenta su autonomía, su libertad, su capacidad, ni su derecho a decidir. (Arrubarrena 2011)

2.1.2.2 Modelo dominante

A diferencia del modelo paternalista, en este caso, es el enfermo quien le pide, sugiere o incluso exige al médico que, a partir del diagnóstico obtenido, se realicen ciertos procedimientos. En este sentido, se establece una relación tipo sujeto-objeto que suele presentarse cuando el médico tratante tiene poca experiencia, o cuando el paciente es de edad avanzada. Es preciso resaltar que, en estos casos, el abuso de autonomía del enfermo puede ser perjudicial para su salud. (Arrubarrena 2011)

2.1.2.3 Modelo de responsabilidad compartida

Se trata de un modelo ideal, en el cual se entabla una comunicación óptima, se informa al enfermo todo lo referente su enfermedad, el diagnóstico, el tratamiento y el pronóstico, así como la posibilidad de complicaciones. Además, se resuelven sus dudas y se trata de disipar sus temores, así como también se informa de las alternativas y en forma conjunta entre el médico y el paciente se toma la mejor decisión. En este caso, se da valor a la autonomía, la libertad y el juicio del paciente, en función de lo que quiere o lo que espera,

todo ello bajo la orientación y supervisión del médico tratante. Es una relación tipo sujeto-sujeto, cuya práctica debe ser fomentada. (Arrubarrena 2011)

2.1.2.4 Modelo mecanicista

En este caso, la atención se lleva a cabo debido a disposiciones administrativas estrictas. En ella, se siguen protocolos de manejo rígidos, el enfermo no tiene la potestad de escoger al médico tratante y no siempre es atendido por el mismo médico lo cual interfiere en la Relación médico paciente. El exceso de burocracia y trámites administrativos pueden perjudicar el tratamiento y deteriorar la relación, que es de tipo sujeto-objeto. Este modelo es común en la medicina institucional, aunque también ocurre en la atención proporcionada por empresas prestadoras de servicios y por compañías de seguros (Arrubarrena, 2011).

2.1.3 La Relación médico paciente en la Historia

En los últimos 50 años, el modelo de relación de un médico con sus pacientes pasó de ser paternalista: donde la jerarquía del profesional de la salud primaba, a ser más inclusivo con respecto a la autonomía de los pacientes que adoptaron una figura activa no solo al escoger al médico, sino también al emitir sugerencias y decisiones sobre los tratamientos a seguir. Para entender la evolución de la práctica médica y su relación con los involucrados, es importante tomar en cuenta los actores primordiales que intervienen en esta práctica. De acuerdo con el estudio sobre la Historia de la profesión médica y de la Relación médico paciente realizado por Mañé (2000), los tres puntos fundamentales de este vínculo son:

2.1.3.1 El enfermo

Este es considerado un receptor pasivo de las decisiones médicas, las mismas que son impuestas y tomadas en su nombre en función de su propio bien. Se ha modificado su concepto de enfermo a lo largo de los últimos años, adoptando así el término de “usuario” con una connotación más técnica y empoderada a ser el dueño de su salud y su enfermedad. Mañé (2000)

2.1.3.2 El médico

Era en principio un sacerdote, pasó de ser una figura como el tomador de decisiones unilaterales a ser un asesor técnico de la salud de sus pacientes, quien oferta sus servicios, como su amplio conocimiento del campo médico y propone soluciones óptimas y eficaces a los malestares de sus pacientes sin tener necesariamente la última palabra sobre los procedimientos terapéuticos a seguir. Mañé (2000)

2.1.3.3 La Relación clínica

Durante la mayor parte de la historia fue unipolar, vertical y casi degradante, puesto que primaba la figura del médico sobre la del paciente, sin embargo, a lo largo de los años terminó horizontalizándose y volviéndose una interrelación, donde los sujetos entablan un lazo unidireccional (Mañé, 2000).

Tan importante como entender a los actores que intervienen en esta relación, es conocer qué papel jugaron en el transcurso de la historia. Esto se debe a que la posición y el

comportamiento del médico o el paciente depende mucho del contexto en el que se encuentre la sociedad en la que vive y los cambios tecnológicos presentes en la misma. Es así que según la investigación de carácter socio biológico de Mañé (2000), existen tres momentos o periodos determinantes en la Relación médico paciente: tradicional, moderno y postmoderno.

2.1.3.4 Período tradicional

Esta es la primera etapa desde la que se puede estudiar la Relación médico paciente y comprende las primeras manifestaciones y avances de la medicina desarrolladas en la antigüedad hasta el siglo XVII. En este periodo el profesional de la salud formaba parte de la iglesia, milicia, la realeza o también podía ser un miembro de la comunidad a quienes se les denominaba curanderos. En esta época los hospitales no eran centros que llamaban un interés científico y primaba mucho los conocimientos ancestrales y el uso de medicamentos tradicionales. En este contexto, la mejor relación entre los médicos y los pacientes se daba con los curanderos puesto que había un vínculo de confianza al formar parte de una misma comunidad. En cuanto a los miembros de la iglesia, milicia o realeza existía una medicina de carácter preferencialista (Mañé, 2000).

2.1.3.5 Período moderno

Inicia en el siglo XVIII y abre paso al surgimiento de la medicina fundamentada en la anatomía clínica. Esto profesionaliza a los médicos, les da una metodología, y se realizan

estudios de la vida en relación a la muerte. En contraste con el periodo anterior, los hospitales se vuelven lugares docentes, se realizan nuevas investigaciones y surgen también las revistas médicas. La Relación médico paciente fue tajante, el paternalismo primaba, no se cuestionaba el saber médico. En esta época se marca el inicio del orden en la historia clínica, inicia la era del medicamento y con esto aumenta el poder médico que desconoce los saberes empíricos (Mañé, 2000).

2.1.3.6 Período postmoderno

Esta época inicia a mediados del siglo XX, luego de la segunda Guerra Mundial. Se eleva la capacidad médica de curar por lo tanto todo pensamiento mágico o espiritualidad no se toma en cuenta. El paciente se siente ignorado y con el advenimiento de la era de la tecnología, se sobrevalora el poder del conocimiento encontrado por fuentes alternas, se añade también los derechos que le dan las políticas públicas de salud que le eleva al nivel del médico y esto inicia una suerte de rivalidad en su relación donde ahora el paciente tiene derecho a exigir. También hay cambios con respecto al examen médico, es limitado por el tiempo y por la necesidad de cumplir con ordenanzas, se prioriza el diagnóstico, tratamiento y pronóstico. Si algo se puede decir de este período es que el médico se especializa y sobreespecializa, dejando al acto médico limitado al tratamiento de órganos y sistemas (Mañé, 2000).

2.1.4 Cambios de paradigma

Hasta principios del siglo XX, la entrevista con el enfermo tenía un protagonismo en el diagnóstico de las enfermedades, afirma Arrubarrena (2011). Sin embargo, al igual que la sociedad, el campo de la medicina también se ha visto influenciado por los avances tecnológicos, no solo en cuanto a la investigación científica, nuevos medicamentos, equipos y tratamientos; sino también en la forma de interrelacionarse con los pacientes. Es así que la medicina se ha visto enfrentada a nuevos retos en cuanto a la atención profesional al paciente, de acuerdo con Mejía, A. Y Romero, H. (2017).

Al hablar de la Relación médico paciente a lo largo de la historia, es necesario resaltar que el mayor cambio se dio en las últimas décadas del siglo XX más que en los últimos años. Esto se debe al paso del modelo paternalista al autonomista, donde ambos sujetos de esta relación son figuras activas y existe una relación sujeto-sujeto. En esta transición de modelos, los tres elementos que señala el Dr. Fernando Mañé en su estudio que fueron explicados anteriormente sufren un cambio de perspectiva, que según los estudiosos Lázaro, J. Y Garría, D. (2003) se vieron afectados de la siguiente manera:

2.1.4.1 El enfermo

Que tradicionalmente era considerado como un receptor pasivo de las decisiones que el profesional de la salud tomaba sobre él, se transformó en un agente con derechos definidos y amplia capacidad de decisión autónoma sobre los procedimientos diagnósticos y terapéuticos que se le ofrecen, pero ya no se le imponen. (Lázaro, J. Y García, D. 2003)

2.1.4.2 El médico

Que, de ser padre sacerdotal, como correspondía al rol tradicional de su profesión; se fue transformando en un asesor técnico de sus pacientes, a los que ofrece sus conocimientos y consejos, pero cuyas decisiones ya no asume. (Lázaro, J. Y García, D. 2003)

2.1.4.3 La Relación clínica

Que, de ser bipolar, vertical e infantilizante, se colectivizó a partir de la entrada en escena de múltiples profesionales sanitarios y se adaptó al tipo de relaciones propias de sujetos adultos en sociedades democráticas (Lázaro, J. Y García, D. 2003).

Conjuntamente con la tecnología, los cambios en el ámbito cultural, social y político también intervienen en la práctica médica. En este contexto, los profesionales de la salud requieren de toda su capacidad para entablar una relación idónea con sus pacientes tras “realizar un análisis ético de los problemas que presenta la medicina contemporánea y encontrar el punto de equilibrio entre los avances científicos y tecnológicos, el respeto a la dignidad y la vida del ser humano”, según señala Mejía, A. Y Romero, H. (2017) En función de esta premisa, los profesionales de la salud se han visto en la necesidad de adaptarse a las demandas de sus pacientes en medio de un contexto histórico basado en el desarrollo de la tecnología y tomar en cuenta uno de los ámbitos esenciales para el ejercicio de su profesión: la comunicación con sus pacientes.

2.1.5 Comunicación efectiva y la Relación médico – paciente.

La Relación médico paciente es un vínculo que se entabla a través de la comunicación,

proceso en el cual se transmiten mensajes cuyo significado es comprensible para ambos sujetos. Una buena comunicación es necesaria para que el médico pueda determinar el procedimiento más oportuno y las mejores medidas a tomar en función del bienestar del paciente (Celedón, 2016). La transmisión de estos mensajes, se hace a través del lenguaje que es una de las capacidades humanas fundamentales, esto le permite a las personas interactuar y convivir.

La comunicación es un acto implícito en cualquier relación humana, que se hace posible a través de cualquier manifestación del lenguaje. Este, a su vez, ayuda a efectivizar el mensaje que se pretende transmitir tomando en cuenta los puntos de vista, el contexto, el lugar y el tiempo de ambos sujetos del proceso de comunicación. Según el teórico Martín-Barbero (2005), la tecnología ha abierto una brecha en la sociedad y ha tomado un lugar de gran importancia en los grupos humanos y, al igual que la comunicación, representa uno de los nuevos escenarios de desarrollo de las experiencias, las mediaciones y los ecosistemas comunicativos (Martín-Barbero, 2005).

2.1.5.1 Comunicación

“La comunicación es la acción de intercambiar información” (Aguado, 2002) teniendo como elementos la emisión, por medio de un emisor, transmisión, por medio de un canal y recepción a un receptor, de algún tipo de información la cual puede ser verbal, escrita, emocional, etc.

La comunicación es mucho más compleja que estos simples puntos y si bien es universal, la capacidad de comunicarse nos acerca o una “vida más simple”, por así decirlo, ya que somos capaces; por medio de esto, de relacionarnos con las personas y resolver, con mayor facilidad, cada problema de la vida. (Aguado, 2002)

Las características de un buen comunicador incluyen, entre otras, capacidad de negociación, validación emocional, escucha activa, empatía, capacidad de persuasión, credibilidad. (Aguado, 2002)

2.2 COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA

La comunicación electrónica comprende cualquier sistema electromagnético, ya sean hilo, radioelectricidad o sistemas ópticos que sea capaz de transmitir y receptar señales como imágenes, escritos o sonidos. Las ventajas de la tecnología, entre otras es que, a pesar de las distancias, ha permitido acceder a información. (Pernía, 2002).

La desventaja con respecto al uso de medios electrónicos es la dependencia que los seres humanos han llegado a mantener con la misma, desde corregir la ortografía automáticamente hasta el facilismo en la que se ha caído cuando de buscar información se trata. Sin embargo, de estas afirmaciones, la utilidad que se da actualmente, a esta tecnología de comunicación, en Latinoamérica es principalmente entretenimiento y contacto con personas, así, la mayoría de usuarios que utilizan Facebook y Twitter lo harán

con fines no profesionales y Youtube para ocio. (Mejía, 2019)

2.1.1 Uso de los medios electrónicos

En Estados Unidos, un estudio de 2600 personas de entre 8 a 18 años, afirma que pasan en promedio 6 horas frente a una pantalla, eso es más tiempo de lo que pasan con su familia o en su escuela. Otro dato importante es que de este grupo etario el 53% de niños menores de 12 años son dueños de su propia Tablet y el 67% de los menores de 18 años tienen su propio teléfono celular. Si se pone a consideraciones estos datos como ingresos económicos y género de los usuarios, hay que resaltar dos situaciones: (1), que entre mayor sea el nivel económico de sus familias se tiene más acceso a tecnología y (2), que el género determina cuáles son las razones para el acceso a medios digitales (Wallace, 2015).

En el 2017, el Ecuador, formó parte de un estudio, con 5000 encuestados de 10 países de Latinoamérica. El estudio de “Uso de Internet en Latinoamérica” evidenció que el 50% de los usuarios eran menores de 30 años, que el uso de internet aumentó y que los usuarios mayoritariamente eran varones (58% vs 42%). La mayor utilidad para el uso de internet en el medio fue el control de correos electrónicos, redes sociales y lectura de noticias. Y las plataformas más utilizadas fueron Youtube, Facebook, LinkedIn y Twitter. (We Are Social, 2018)

2.2.2 Medios electrónicos.

2.2.2.1 Telefonía

Es importante mencionar a los medios de comunicación electrónica, entre los cuáles se destaca la telefonía convencional. Su definición proviene del término tele (lejos) y fonia (sonido) y es el resultado del producto de las vibraciones sonoras, que son impulsos eléctricos que resultan en la transmisión de un sonido como la voz humana, a través de un cable. En Ecuador, en 2012 el 42.4% de ecuatorianos tenían acceso a telefonía convencional mientras que en el 2017 disminuyó a 36.9%. Estos datos contrastan con el número de teléfonos celulares que actualmente posee cada hogar. De la telefonía convencional, devino la telefonía móvil a través de los teléfonos celulares, que son dispositivos electrónicos inalámbricos. Estos utilizan redes satelitales que se interconectan con antenas para realizar enlaces entre los aparatos y sus estaciones base.

En el Ecuador la telefonía celular inició en el 2004 estaba proyectado que en 15 años haya aproximadamente 180000 usuarios, sin embargo, para el 2009 llegaron a registrarse más de 13,3 millones de personas. La causa de este fenómeno fue que la telefonía convencional tenía muy poca cobertura en el país, tener una línea de teléfono era un lujo que solamente el 3% de los ecuatorianos tenían. De acuerdo con los datos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, actualmente 9 de cada 10 hogares en el país poseen al menos un teléfono celular, 9 puntos más que lo registrado en el 2012 (INEC-TICS, 2016).

2.2.2.2 Correo electrónico

Es una aplicación de Internet que permite el intercambio de archivos entre diferentes ordenadores conectados a una red. Sus servicios confieren a los usuarios un espacio de almacenamiento en un ordenador conectado de manera constante al buzón electrónico. La dirección electrónica es un espacio que se caracteriza por tener una secuencia única e irrepetible. El servidor acepta y almacena los mensajes dirigidos a cada buzón, de modo que el destinatario, puede acceder a ellos a través de cualquier ordenador que disponga de una conexión a Internet empleando una aplicación adecuada de gestión de correo electrónico (Vela, 2006).

2.2.2.3 Redes sociales

Son los servicios basados en web que permiten a las personas construir un perfil público o semipúblico dentro de un sistema limitado. Facilitan la interacción con otros usuarios, accediendo a su lista de conexiones y las realizadas por otros dentro del sistema. (Boyd y Ellison, 2008) En las primeras décadas del siglo XXI, el uso de las redes sociales electrónicas transformó las prácticas sociales de las personas e instituciones. Constituyen un medio social virtual a través del cual los seres humanos establecen relaciones por medio de un conjunto de redes de comunicación interconectadas entre sí (Villamizar et al., 2015).

Debido a la gran oferta de herramientas que garantizan la fidelidad de los usuarios como: búsqueda de contactos, correo electrónico, disseminación de información personal, compartir fotos, videos y mensajería instantánea en mensajes de texto, las redes sociales

tienen como visión integrar al mayor número de miembros posibles (Flores et al., 2009). En ellas, los usuarios pueden compartir cualquier tipo de información y contenidos, ya sean mensajes de texto, fotografías, videos entre otros. Además, brindan la oportunidad de tener acceso directo a internet, en una red compleja que cuenta con cerca de 1000 millones de personas (Villamizar et al., 2015).

2.2.2.3.1 Clasificación de las redes sociales.

Existen una amplia variedad de redes sociales y, cada una, cuenta con sus determinadas características y funciones particulares, sin embargo, todas comparten los mismos fines: informar, entretener, promover un contenido o incluso educar (Agosto, 2013). Entre las principales redes sociales se encuentran: Facebook, Instagram, Whatsapp, Twitter, YouTube, LinkedIn, Tumblr, Snapchat, entre otras. Agosto (2013) en su estudio sobre las redes sociales y su intervención en la comunicación señala que Facebook “con mil millones de usuarios es el monstruo social que transformó la comunicación radicalmente”. También indica que, desde el año 2004, se ha instaurado en diferentes culturas físicas e, incluso, laborales; por ello, además de promover la interacción entre medios, mensajes y audiencias, sirven como una herramienta de trabajo para comunicadores, maestros, médicos y demás profesionales. (Agosto, 2013).

2.2.2.3.1.1. Redes sociales verticales

Están concebidas sobre la base de un eje temático agregador. Su objetivo es el de congregar en torno a una temática definida a un colectivo concreto. En función de su especialización, pueden clasificarse a su vez en:

Redes sociales verticales profesionales: están dirigidas a generar relaciones profesionales entre los usuarios. Los ejemplos más representativos son Viadeo, Xing y Linked In.

Redes sociales verticales de ocio: Su objetivo es congregar a colectivos que desarrollan actividades de ocio, deporte, usuarios de videojuegos, fans, etc. Los ejemplos más representativos son Wipley, Minube Dogster, Last.FM y Moterus.

Redes sociales verticales mixtas: ofrecen a usuarios y empresas un entorno específico para desarrollar actividades tanto profesionales con personales en torno a sus perfiles; Yuglo, Unience, PideCita, 11870.

2.2.2.3.1.2 Redes sociales humanas

Son aquellas que centran su atención en fomentar las relaciones entre personas uniendo individuos según su perfil social y en función de sus gustos, aficiones, lugares de trabajo, viajes y actividades. Ejemplos de este tipo de redes son: Koornk, Dopplr, Youare y Tuenti.

2.2.2.3.1.3 Redes sociales de contenidos

Las relaciones se desarrollan uniendo perfiles a través de contenido publicado, los objetos que posee el usuario o los archivos que se encuentran en su ordenador. Los ejemplos más significativos son Scribs, Flickr .(Universidad de Valencia, 20 de diciembre de 2012)

2.2.2.3.1.4 Redes sociales de objetos

Conforman un sector novedoso entre las redes sociales. Su objetivo es unir marcas, automóviles y lugares. Entre estas redes sociales destacan las de difuntos, siendo éstos los sujetos principales de la red. El ejemplo más llamativo es Respectance.

2.2.2.3.1.5 Redes sociales sedentarias

Este tipo de red social muta en función de las relaciones entre personas, los contenidos compartidos o los eventos creados. Ejemplo de este tipo de redes son: Rejaw, Bogger, Kwippy, Plaxo, Bitacoras.com, Plurk. (Universidad de Valencia, 20 de diciembre de 2012)

2.2.2.3.1.6 Redes sociales nómadas

Este tipo de redes se componen y recomponen a tenor de los sujetos que se hallen geográficamente cerca del lugar en el que se encuentra el usuario, los lugares que haya visitado o aquellos a los que tenga previsto acudir. Los ejemplos más destacados son: Latitud, Brighkite, ire Eagle y Skout. (Universidad de Valencia, 20 de diciembre de 2012)

2.2.2.3.1.7 Red social MMORPG y Metaversis

Los videojuegos de rol multijugador masivos en línea o MMORPG son aquellos que permiten a miles de jugadores introducirse en un mundo virtual de forma simultánea a través de internet e interactuar entre ellos. Consisten, en un primer momento, en la creación de un personaje, del que el jugador puede elegir raza, profesión, armas, etc. Una vez creado el personaje el jugador puede introducirlo en el juego e ir aumentando niveles y experiencia en peleas contra otros personajes (jugadores o no jugadores) o realizando diversas aventuras o misiones, habitualmente llamadas quests (literalmente: «búsquedas») en inglés.

Este género de videojuegos difiere de un juego de rol en línea multijugador no masivo en que éstos últimos tienen un número limitado de jugadores, es decir, los MMORPGs están preparados y elaborados de tal manera que admiten cualquier número de jugadores simultáneos (aunque en la práctica viene limitado por la conexión del servidor). Normalmente están contruidos sobre una base técnica Cliente-Servidor (WOW, SecondLife, Lineage), (Gladius, Travian, habbo). (Universidad de Valencia, 20 de diciembre de 2012).

2.2.2.3.1.8 Red social Web

Su plataforma de desarrollo está basada en una estructura típica de web. Algunos ejemplos representativos son: MySpace, Friendfeed y Hi5. (Universidad de Valencia, 20 de diciembre de 2012)

2.2.2.3.2 Principales redes sociales

Entre las principales redes sociales usadas por las personas para comunicarse e interactuar diariamente y que son útiles para entender el presente estudio se encuentran:

2.2.2.3.2.1 Facebook

La red social más grande del mundo (por ahora) ha cambiado el rumbo desde que nació hasta hoy. Inicialmente, Facebook fue creado como un sitio donde los estudiantes creaban grupos con el fin de compartir resúmenes, noticias, recordatorios de exámenes, trabajos prácticos, etc., hasta que poco a poco, los mismos estudiantes comenzaron a explotar otra faceta hasta el momento no utilizada, subiendo fotos y datos que comenzaron a darle un perfil más social al sitio web. Es así que cuando los dueños de Facebook vieron este perfil comercial que estaba tomando el sitio, decidieron darle rienda suelta a esta faceta. (Barra, 2011)

2.2.2.3.2.2 Twitter

Twitter comenzó a gestarse en marzo de 2006 y fue lanzado al mercado en octubre del mismo año. El nombre original del producto era twttr, inspirado por Flickr. El servicio rápidamente comenzó a ganar adeptos y en marzo de 2007 ganó el premio South by Southwest Web Award en la categoría de blog. A principios de 2008, el equipo de Twitter estaba compuesto por 18 personas. En el 2009 multiplicaron su plantilla por cuatro y siguen creciendo. (Normol, 2011)

2.2.2.3.2.3 Instagram

Esta es una red social vinculada con Facebook, donde una persona que adquiriera una cuenta necesita un nombre único de usuario. El eje primordial de esta plataforma es la publicación de fotografías y videos de corta duración. Una herramienta básica que se emplea en esta red son los hashtags, que se tratan de etiquetas que filtran los contenidos y determinan aquellos que son tendencia actual. El uso de esta red es gratuito y se puede acceder a través de cualquier ordenador o teléfono móvil que cuente con acceso a Internet. En el campo médico, muchos centros de salud emplean Instagram como una herramienta de difusión de contenidos, ya sea promocionando la marca, ofreciendo servicios u ofertas. (Barra, 2011)

2.2.2.3.2.4 WhatsApp

Este funciona como un aplicativo de los teléfonos móviles que cuentan con acceso a Internet, su uso es gratuito si se tiene una conexión a la red y un usuario puede obtener una cuenta a través del registro de un número telefónico único. Este es un medio propiamente de mensajería instantánea que cuenta con opciones de localización en tiempo real por un tiempo determinado. WhatsApp es uno de los medios más usados tanto por jóvenes como adultos, debido a su servicio de mensajes inmediatos, llamadas y videollamadas. En cuanto a la Relación médico paciente, esta es la red social más utilizada debido a la inmediatez y facilidad con la que llegan los mensajes. (Barra, 2011)

2.3 La comunicación en la era digital

Esto se refiere no solo en la manera de emitir mensajes entre las personas por medio de mensajes de texto, llamadas telefónicas o en el uso de ordenadores, sino también en otros ámbitos de la sociedad como el laboral en el que se implementó una extensión a Internet. Es por esta razón que se considera que la tecnología generó nuevos modos de transmitir información y, sobre todo, ha cambiado casi por completo el ámbito laboral. El Internet ha sido el punto de partida hacia una nueva era de transición desde la sociedad industrial hacia la sociedad digital o del conocimiento, como señala Calmon (2009).

La intervención de las nuevas tecnologías de la comunicación e información en la vida diaria de los seres humanos fue un punto crucial que significó una transformación en el modelo de comunicación. La presencia de la tecnología tuvo como consecuencia un cambio en la psicología social y en la dinámica que se manejan dentro de cada sociedad a la que algunos autores llaman *revolución*, término con el que se describe a los cambios en los sistemas de producción y difusión de mensajes de forma masiva e inmediata a través de los medios digitales. Es por esto que los profesionales de todos los campos laborales se han visto en la necesidad de adaptarse e implementar la tecnología en función de las nuevas exigencias los sujetos, clientes o pacientes demandan (Watlington, 2013).

2.4 Internet y el nuevo modelo de comunicación

2.4.1 Internet, la ventana al mundo

Internet comprende un método de interconexión de redes de computadoras implementado en un conjunto de protocolos llamados TCP/IP y garantiza que redes físicas heterogéneas funcionen a través de una única red. Apareció por primera vez en 1969, cuando ARPnet establece su primera conexión entre tres universidades en California y una en Utah. En esencia, actúa como un medio que fomenta de manera masiva la interconexión que viabiliza la comunicación, debido a su gran expansión y presencia a nivel mundial, donde las personas pueden obtener la información que desean en cualquier momento. (Soto, 2016)

Otro concepto relacionado con Internet, es el de la Web que se trata de un sistema de información y comunicación que se transmite a través del internet (Vilchis, 2012). Existen dos tipos o formatos de Web: la web 1.0 (o de datos) y la web 2.0 (o social, de los usuarios). La diferencia principal entre ellas radica en el comportamiento del usuario con la información. La web pasó de ser una simple fuente informativa a ser un escenario de trabajo colaborativo. El usuario que antes se limitaba a buscar y leer actualmente interactúa, escribe, modifica, selecciona, organiza, el contenido de la web (Vilchis, 2012).

2.4.2 Una nueva era para la comunicación

De acuerdo con Piccato (2010), las transformaciones tecnológicas, sociales y culturales son el resultado de la implementación de las herramientas, equipos y facilidades

que brinda la era digital en la vida diaria, sobre todo, en el campo de la comunicación. Es así que la irrupción de la última tecnología basada en el uso de Internet, conocida como la web 2.0, crea la necesidad de entrar en su dinámica para poder desenvolverse en la sociedad contemporánea. En este contexto, el uso de Internet supuso un cambio en el modelo de comunicación tradicional: emisor-mensaje-receptor. De acuerdo al estudio realizado por Said, Römer y Valencia (2013) el proceso de comunicación actual tiene las siguientes características:

- Comunicación bidireccional que consiste en la transmisión de contenidos de uno para muchos y de muchos para muchos.
- Flujo de imágenes, íconos y lenguajes que van más allá de las palabras.
- Contenidos de carácter inmediatesta, expuesto en tiempo real que, además, es el principal objeto de venta de los medios digitales.
- Creación de múltiples espacios y tiempos que convierten a los usuarios en actores perennes.
- El uso de recursos multimedia que ayudan a la profundización de la información.

(Said, Römer y Valencia, 2013, pp. 101)

En medio de todas las transformaciones que ha sufrido el ámbito comunicativo, lo que se mantiene son los elementos principales que intervienen en ella, aunque es preciso mencionar que el papel que desempeñan sí tienen otro matiz. Estos elementos son:

- Emisor: inicia la acción y la forma de hacerlo es su decisión.
- Receptor: recibe la información, la interpreta, responde.

- Mensaje: es la información que se quiere comunicar.
- Canal: comprende un sistema que emisor y receptor comparten.

(Cuáles son los Elementos de la comunicación, 2018)

2.5 COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA EN LA RELACIÓN MÉDICO PACIENTE

La tecnología es el supremo amplificador de las capacidades humanas; es un medio y un hacer del hombre. La medicina vive inmersa en una era digital de comunicación y manejo del conocimiento, que cada día se vuelve más dependiente de la tecnología. (Patiño, 2016) Por tanto, los conocimientos que tienen los médicos y sus pacientes sobre ella, podrían incidir de distintas maneras en la comunicación.

En la actualidad debido al crecimiento exponencial de la tecnología y a su incursión en todas las prácticas sociales y más aún en la medicina, es realmente importante, que los médicos conozcan las tecnologías médicas que se pueden usar en la comunicación médico paciente, pero también los riesgos de su uso, ya que los pacientes tienen cada vez más acceso a la información.

2.5.1 E – patients

Los e-patients constituyen la nueva generación de consumidores de salud informados, usan Internet para recabar información sobre una condición médica de su interés El término incluye tanto a aquellos que buscan orientación en línea para sí mismos, como para las dolencias de otros ya sean familiares o amigos. Estos pacientes reportan dos

efectos de su investigación sobre salud en línea: “mejor información y servicios de salud, y mejor Relación médico paciente “ (Ferguson, 2007).

Uno de los primeros autores en utilizar el término *e-paciente* fue Ferguson, quien lo define como un paciente proactivo, con buenos conocimientos sobre tecnologías, comprometido con el mantenimiento de su salud, e interesado en mejorar el proceso de atención (Caballero, 2013).

2.5.2. Teleconsulta

La Consulta Médica Telefónica o Teleconsulta es un tipo de comunicación entre médico y paciente con fines ya sean diagnósticos o de orientación terapéutica, que se realiza a través de un medio telefónico (Rizo, 2006). Se trata de un medio de uso inmediato, de fácil acceso, que en los últimos años está cobrando mayor importancia, ya que, en la prestación de servicios de salud, son ampliamente utilizadas en el ámbito de la atención médica, sin embargo, esta práctica actualmente tan común puede conducir a una violación de la confidencialidad del paciente. (Ruskin, 2013)

2.5.3 El papel de las Redes sociales y su intervención en la Relación médico paciente

En los Estados Unidos, 150 millones de personas, 66% de todos los adultos y 81% de los que están en línea, buscan información de salud. Lo que más les interesara a los pacientes es realizar preguntas a sus médicos (77%) y programar citas (71%). Mientras que

el 71% de las personas prefieren recetas médicas y el 70% recibir los resultados de exámenes médicos por este medio (Blake et al., 2012).

Hoy en día el uso de redes sociales en el cuidado de la salud es tema de un gran debate entre profesionales de la salud, académicos, observadores de las redes sociales y el público. La evidencia actual es escasa sobre su impacto en el mejoramiento de los resultados en los pacientes (Canadian Medical Association, 2011).

Los estudios muestran que el uso de las redes sociales por parte de los médicos es común y continúa en crecimiento. En el año 2010 un estudio demostró que el 65% de estudiantes de medicina en la Universidad de Otago, Nueva Zelanda, tenían una cuenta de Facebook. La evidencia recabada de estudios, y casos legales advierte que el uso de estos medios puede presentar riesgos para los profesionales médicos (Mansfield et al., 2011).

Entre los servicios mejor puntuados por los pacientes está el uso del correo electrónico. Por su parte los médicos consideran que es un servicio a través del cual pueden eliminar ciertas restricciones temporales, pero que puede ser útil solo para determinados casos, Además, les brinda la seguridad de que la información enviada ha sido recibida y pueden utilizarla con más de un paciente (Badia, Rodal, & Corral, 2018).

La comunicación asincrónica y la transferencia rápida de mensajes ha hecho del correo electrónico uno de los medios más usados en la vida cotidiana. A pesar de ello la profesión médica ha tardado en acogerlo para mejorar la comunicación con los pacientes (Ye et al., 2010). Varios estudios publicados muestran que los médicos que utilizan el correo electrónico con sus pacientes, consideran que les brindan un ahorro en tiempo y aumento en la productividad (Badia et al., 2018).

El uso de herramientas electrónicas de información, ha llevado a los médicos a replantear cómo aplicar el código de ética que rige la Relación médico paciente y mantener su comportamiento profesional. A pesar de que estos medios ofrecen interesantes posibilidades e interacciones beneficiosas, traen consigo dilemas éticos y profesionales. Los principales desafíos que deben enfrentar son preservar la confidencialidad, la privacidad, los límites de la Relación médico paciente y reducir la posibilidad de hacer pública información que puede ser poco profesional, inapropiada e incluso ilegal (Ibarra et al., 2015).

La Federation of State Medical Boards, FSMB, es una organización que desalienta a los médicos a “interactuar con pacientes actuales o pasados en sitios de redes sociales personales como Facebook”. La información que se intercambia en la Web es, una calle de 2 vías porque también puede estar disponible para el público en general. Los médicos pueden obtener datos en línea que podrían ser útiles para el cuidado de sus pacientes o

podrían observar conductas de riesgo en ellos, pero deben tener un buen juicio clínico para determinar cómo manejar dicha información (Farnan et al., 2015).

Debido a la fuerza de evolución del mercado, en 2002, la Federación Europea de Medicina Interna, el Colegio Americano de Médicos, la Sociedad Americana de Medicina Interna, ACP-ASIM, y la Junta Americana de Medicina Interna, ABIM, establecieron un nuevo estatuto médico que pretendía universalizarse (Gholami et al., 2013).

Diez años más tarde, la creciente influencia de las redes sociales en la vida privada y profesional es una nueva fuerza que afecta a la comprensión del profesionalismo médico (Villamizar et al., 2015). El uso de las redes sociales permite que los pacientes accedan más a información no sólo de índole profesional sino también de la vida privada de sus médicos. Su divulgación en un sitio de redes sociales generalmente no está dirigida a pacientes, pero los pacientes pueden sin embargo acceder a la misma. La autorrevelación en forma excesiva constituye una violación en los límites de la Relación paciente médico (Gholami et al., 2013). El cuidado de la salud es un compromiso igualitario entre los profesionales de la salud, el paciente, y el sistema que lo apoya.

2.5.4 Beneficios, riesgos y recomendaciones de la comunicación electrónica en la Relación médico paciente

2.5.4.1 Beneficios de la comunicación electrónica.

- Es rápida, barata, y muy amplia (es posible enviar archivos, fotos, entre otros).

- Abarca más dimensiones en la Relación médico paciente, permite que los usuarios participen de su propio cuidado.
- Hace de la sociedad copartícipe del sistema sanitario.
- Sirve como recordatorios de citas médicas o re programadores automáticos de las mismas.
- Ayuda como recordatorios de tratamiento o consejos médicos.
- Documentos legales para ambas partes.
- Ayuda en el planteamiento de temas más sensibles o difíciles de plantear en la consulta personal.
- Abarata costos en la atención médica. (Mayer y Leis, 2006)

2.5.4.2 Riesgos de la comunicación electrónica.

- Amenaza de la confidencialidad, de forma bidireccional.
- Uso inadecuado o incorrecto del contenido.
- No está establecida legalmente con respecto a seguros de responsabilidad civil (Mayer y Leis, 2006).
- Aunque de este tema se ha venido hablando desde hace varios años, en Ecuador todavía no está establecida una cultura con respecto a los usos de la comunicación electrónica entre médico y paciente.
- En países como los Estados Unidos, las universidades y organizaciones médicas han comenzado a desarrollar directrices y políticas respecto al uso adecuado de las redes sociales por parte de los profesionales médicos, a tal punto que reciben cursos sobre el manejo de redes sociales (Gholami et al., 2013).

2.5.4.3 Recomendaciones de la comunicación electrónica en la Relación médico paciente.

- La Asociación Médica Americana (2016) realiza las siguientes recomendaciones a profesionales médicos respecto al uso de la comunicación electrónica:
- Mantener los estándares profesionales de confidencialidad y protección de la privacidad, seguridad e integridad de la información del paciente.
- Informar al paciente las limitaciones inherentes de la comunicación electrónica, incluida la posible violación de la privacidad o la confidencialidad, la dificultad para validar la identidad de las partes y las posibles demoras en la respuesta. Tales renuncias no eximen a los médicos de responsabilidad para proteger los intereses del paciente. Los pacientes deben tener la oportunidad de aceptar o rechazar la comunicación electrónica antes de que se transmita información privilegiada. La decisión del paciente debe documentarse en la historia clínica.
- Aconsejar al paciente sobre las limitaciones cuando un paciente inicia la comunicación electrónica.
- Obtener el consentimiento del paciente para continuar la comunicación electrónica cuando un paciente inicia la comunicación electrónica.
- Presentar información médica de manera que cumpla con los estándares profesionales. Los servicios de diagnóstico o terapéuticos deben cumplir con los estándares clínicos aceptados.
- Conocer las leyes relevantes que determinan cuándo se ha establecido una Relación médico paciente.

- Con respecto al uso de las redes sociales y el profesionalismo médico, la American Medical Association (2016) recomienda lo siguiente:
- Deben conocer los estándares de privacidad y confidencialidad del paciente que deben mantenerse, en todos los entornos, incluido en línea, y debe abstenerse de publicar información que identifique al paciente en línea.
- Configurar la privacidad, para que aseguren en la medida de lo posible la información y el contenido, tomando en cuenta que estas configuraciones no son absolutas. Por lo tanto, los médicos deberían supervisar de manera continua su información personal y profesional para garantizar que el contenido publicado por ellos o por otras personas sea preciso y apropiado. Si interactúan en línea con pacientes, deben mantener los límites apropiados de la Relación médico paciente, respetando la ética profesional, tal como lo harían en cualquier otro contexto.
- Separar el contenido de información profesional y personal publicado en línea, para mantener los límites profesionales apropiados.
- Si evidencian contenido publicado por colegas que parece no profesional, tienen la obligación de comunicar sobre ese contenido al individuo, para que él o ella pueda tomar las acciones apropiadas. Si el comportamiento viola de manera significativa las normas profesionales y el individuo no ha tomado las medidas adecuadas, el médico debe informar el asunto a autoridades competentes.
- Ser conscientes y reconocer que las acciones en línea y el contenido publicado por ellos o sobre ellos por otras personas pueden afectar su reputación tanto en pacientes como entre colegas, y puede tener consecuencias para sus carreras

médicas (especialmente para médicos en formación y estudiantes de medicina), y pueden debilitar la confianza pública en su profesión.

2.6 UNIDADES MÉDICAS

2.6.1 Perfil de las Unidades Médicas

2.6.1.1 Unidad Médica Eloy Alfaro. IESS

Fotografía 1: Unidad Médica Eloy Alfaro



Fuente: Miguel Bolaños, 2018.

2.6.1.1.1 Reseña Histórica

El Consejo Superior, máximo organismo del IESS, en sesión del 31 de mayo de 2012, autorizó que la Unidad Eloy Alfaro forme parte del Hospital Carlos Andrade Marín,

como Unidad Anexa y desconcentrada, las mismas que ejecutarán la administración y gestión de la Unidad. A pesar de esta asociación, aún está pendiente el proceso de legalización del terreno, desde el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social mediante el Convenio de Cooperación Interinstitucional oficio: 21100000-602 del 05 de marzo 2012.

La unidad funciona con infraestructura física moderna, cuenta con 11 consultorios médicos, una sala de consultorios rápidos, una sala de atención a híper agudos, área de fisioterapia, sala de laboratorio y recolección de muestras, sala de ecografía ginecológica, enfermería, farmacia y sala de esterilización. La Unidad se inauguró el 12 de septiembre del 2012, siendo Director General del IESS el Econ. Fernando Guijarro Cabezas y Directora del Hospital Carlos Andrade Marín la Dra. Grace Falconí, brindando atención médica en las áreas de Medicina General, Medicina Familiar, Pediatría, Ginecología-obstetricia, Psicología, Nutrición, Odontología y Emergencia hasta la actualidad.

2.6.1.1.2 Marco legal

En este sentido, se ampara en el marco legal que otorga la Ley de Seguridad Social para la realización de sus actividades de promoción, prevención, curación y rehabilitación de los usuarios que acuden para estos servicios. El Consejo Superior, máximo organismo del IESS, en sesión del 31 de mayo del 2012 autorizó que la Unidad Eloy Alfaro, forme parte del Hospital Carlos Andrade Marín, como unidad anexa y desconcentrada.

2.6.1.1.3 Misión

La unidad tiene como premisa: “ser un centro de especialidades que brinda servicio de promoción de la salud y prevención de enfermedades, recuperación de la salud, rehabilitación y cuidados paliativos de acuerdo al MAIS-FCI para los afiliados, derecho habiente de la seguridad social y beneficiarios de la Red Pública Integral de Salud bajo los principios institucionales y normativos contribuyendo al Buen Vivir”

2.6.1.1.4 Visión

“En el 2020, ser reconocidos a nivel nacional por la excelencia de los servicios de promoción de la salud, prevención de enfermedades, recuperación de salud, rehabilitación y cuidados paliativos promoviendo una cultura de mejoramiento continuo, fomentando la investigación científica y docencia dentro de instalaciones modernas dotadas de equipamiento y tecnología a fin de garantizar mejores condiciones de la población atendida”

2.6.1.1.5 Objetivo

El propósito de la unidad es “brindar protección en las contingencias de la salud a las personas afiliadas al IESS. Se define a las Unidades de Primer Nivel de la siguiente forma: “La atención integral con enfoque individual, familiar y en red plural, contiene tanto elementos de la medicina basada en la evidencia, como elementos de la salud pública, a través de planificar y ejecutar acciones de salud costo-efectivas y costo-beneficiosas con criterios de sostenibilidad del ámbito de gestión de servicios de salud” (Ministerio de Salud Pública, 2012). Según el modelo de atención propuesto por el organismo regulador, la

puerta de entrada al sistema es el primer nivel de atención, capacitado para dar atención al 70 a 80% de las patologías de la población con un enfoque bio-psico-social.

2.6.1.1.6 Marco geográfico

Ubicación: La Unidad Eloy Alfaro se encuentra ubicada en la Av. Teniente Hugo Ortiz s/n y Ayapamba, Sector Mercado Mayorista.

2.6.1.1.7 Cobertura

Incluye a una población que habita en el área geográfica del sector Sur de la ciudad de Quito en el área de Solanda; incluyendo a las parroquias: La Mena, Solanda, La Argelia y San Bartolo.

2.6.1.1.8 Cartera de servicios

Tabla 1: Cartera de servicios de Unidad Médica “Eloy Alfaro”

Servicio	Número de profesionales
Emergencia	3 Médicas Generales
Consulta externa	1 Pediatra
	1 Ginecólogo
	4 Médicos familiares
	1 Médico general
	1 Psicóloga
	1 Nutricionista
	2 Odontólogas
Trabajo Social	1 Trabajadora Social
Fisioterapia	2 Fisioterapeutas
Laboratorio clínico	3 Laboratoristas

Fuente: Unidad médica Eloy Alfaro. 2018

2.6.1.2 Centro de Medicina Familiar “La Y”

2.6.1.2.1 Reseña histórica

El Centro de Medicina Familiar “La Y” se encuentra en funcionamiento desde hace aproximadamente 25 años.

2.6.1.2.2 Marco legal

El Centro de Medicina Familiar es un centro privado con interés público, de atención primaria en salud, con alta calidad de resolución de los problemas ambulatorios de los usuarios, accesible y equitativo.

2.6.1.2.3 Misión

“Ser un centro de Atención Primaria de Salud de alta calidad científica y humana, que brinda servicios integrales de salud, bajo los principios de la Medicina Familiar, con alto nivel de resolución de los problemas de salud y de satisfacción de sus usuarios, con énfasis en la promoción y prevención”

2.6.1.2.4 Visión

“El Centro de Medicina Familiar “La Y” es un centro docente en Medicina Familiar, modelo en atención primaria de salud, con personal altamente calificado y especializado, equipado con tecnología moderna para los principales problemas de salud, que permita brindar atención integral, eficiente, eficaz y oportuna, a todos sus usuarios,

participando al mismo tiempo los valores espirituales para el restablecimiento de la salud integral total”.

2.6.1.2.5 Objetivo

Busca desarrollar una atención integral de salud, en base de los principios de la Medicina Familiar, es decir de alta calidad de atención, holística, continua, que considera a cada persona dentro de su ciclo vital individual y familiar dentro de una comunidad, y que requiere ser satisfecha en su necesidad de salud.

2.6.1.2.6 Marco geográfico

Ubicación. – El Centro de Medicina Familiar “La Y”, se encuentra ubicado geográficamente en el sector centro norte de la ciudad de Quito, en la parroquia Chaupicruz, que pertenece al Área de Salud N° 2. El mismo que se encuentra dentro de la Administración Eugenio Espejo de la Zona Norte del Distrito Metropolitano de Quito, en el barrio Ñaquito, en la Avenida América N39-19 y San Francisco.

Fotografía 2: Centro de Medicina Familiar “La Y”



Fuente: Gaibor Ivonne, 2018

El centro de Medicina Familiar “La Y” es un centro privado que atiende a la población de acuerdo a la demanda solicitada. Además, es un centro médico docente, ya que recibe estudiantes del posgrado de Medicina Familiar y Comunitaria de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

2.6.1.2.7 Cobertura

Al ser un centro privado no tiene una población de referencia determinada, la consulta se atiende de acuerdo a la demanda solicitada.

2.6.1.2.8 Cartera de servicios

Tabla 2: Cartera de Servicios del Centro de Medicina Familiar “La Y”

Consulta externa	9 Médicos Familiares
Laboratorio clínico	1 laboratorista
Odontología	2 odontólogas
Nutrición	1 nutricionista
Psicología	1 psicóloga
Endoscopía digestiva	1 endoscopista
Ecosonografía	1 ecografista

Fuente: Centro de Medicina Familiar “La Y” 2018

CAPITULO III: METODOLOGIA

3.1 JUSTIFICACIÓN

El reconocimiento de la capacidad de decisión del paciente sobre su propia salud coincide con la proliferación de sitios *web* sanitarios y el cambio de jerarquías en la Relación con el médico. Los e-patients son un fenómeno nuevo que crece (Caballero, 2013). Sin embargo, el número de estudios que analizan el punto de vista de los médicos y de sus pacientes en nuestro país, son escasos.

Es evidente que el progreso de la tecnología en los últimos años ha sido impresionante, impactando en muchas áreas, y la medicina no está exenta de ello. Obtener un enfoque etnográfico analítico de los conocimientos, actitudes y prácticas, tanto de médicos, como de pacientes, permitirá identificar posibles ventajas, desventajas, beneficios, y riesgos. Haber realizado esta investigación en dos unidades médicas diferentes, una pública y otra privada permite realizar comparaciones que tanto usuarios como profesionales puedan tener de cada uno de los medios electrónicos estudiados, de manera que se generen recomendaciones, y sea la base para nuevas investigaciones en ésta área.

3.2 PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN

- ¿Cuáles son las diferencias y semejanzas en los conocimientos, las actitudes y las prácticas frente al uso de la comunicación electrónica en la Relación médico paciente, en profesionales y usuarios en la Unidad Médica Eloy Alfaro y en el Centro de Medicina Familiar “La Y”?
- ¿Cuáles son las ventajas y desventajas del uso de la comunicación electrónica percibida por los usuarios y profesionales en la Unidad Médica Eloy Alfaro y en el Centro de Medicina Familiar “La Y”?

3.3 OBJETIVOS

3.3.1 Objetivo general

Describir los conocimientos, las actitudes y las prácticas sobre el uso de la comunicación electrónica, sus eventuales ventajas y desventajas, en la Relación médico paciente en las dos instituciones.

3.3.2 Objetivos específicos

- Describir los conocimientos, actitudes y prácticas sobre el uso de la comunicación electrónica, de los usuarios y profesionales en la Relación médico paciente en la Unidad Médica Eloy Alfaro y en el Centro de Medicina Familiar “la Y”

- Comparar los conocimientos, actitudes y prácticas del uso de la comunicación electrónica en la Relación Médico Paciente de los profesionales y usuarios, en las dos unidades de salud.
- Analizar las eventuales ventajas y desventajas del rol de la comunicación electrónica en la Relación médico paciente percibidas por profesionales y usuarios.

3.4 ESTRATEGIA METODOLÓGICA

Se realizó una investigación exploratoria de carácter cualitativa con diseño etnográfico. Se define a la etnografía como una forma de investigación en la cual se estudian los patrones de interacción social, se registra el conocimiento cultural y se analiza holísticamente las sociedades (Hammerseley y Atkinson, 1994).

Se realizaron entrevistas semiestructuradas a médicos familiares y pacientes de la Unidad Médica Eloy Alfaro y del Centro de Medicina Familiar “La Y”, la misma fue diseñada y ejecutada por las autoras. De esta herramienta de investigación, se extrajeron las ideas de las grabaciones de los participantes, mediante la transcripción en lenguaje propio de los pacientes, cuyos textos originaron datos susceptibles de análisis cualitativo.

La entrevista semiestructurada es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos. Esta se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar. La entrevista es un instrumento técnico

que adopta la forma de un diálogo coloquial. Canales la define como “la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto”. Existen 3 tipos de entrevistas: estructuradas, semi estructuradas, no estructuradas (Canales, en Díaz et al., 2013).

La entrevista semiestructurada consiste en una secuencia lógica de intervenciones que conforman una guía orientativa, dado que el entrevistador tiene la potestad de cambiar la estrategia en cada momento dependiendo de la demanda concreta. De esta manera evita que el médico divague sin sentido en las diferentes partes de la consulta, a la vez permite que organice su pensamiento y guíe la entrevista según hacia dónde quiere llegar, también sirve para identificar qué etapas de la entrevista ya han concluido y previene omitir partes importantes que requieren ser tomadas en cuenta (Andrew, 2003).

Realizar un estudio cualitativo contribuyó a cumplir con los objetivos planteados, de manera que se pudo obtener las percepciones de los entrevistados sobre el tema de investigación, y se obtuvo un perfil sociodemográfico de los entrevistados.

3.5 UNIVERSO Y SELECCIÓN DE INFORMANTES

3.5.1 Número de entrevistas

La población atendida en 2017 por médicos familiares en cada una de las unidades corresponde a números de población general. En el caso de la Unidad Eloy Alfaro, en 2017 hubieron 42.256 pacientes atendidos en total, de estos, 38.4% corresponden a Medicina Familiar. Por su parte, en el Centro de Medicina Familiar “La Y”, se atienden aproximadamente 2000 pacientes en la consulta de Medicina Familiar por año.

Siendo este un estudio cualitativo, se hicieron entrevistas, conforme a una racional selección de informantes, hasta llegar al punto de saturación de la información, además de tener en las mismas representaciones de cada una de las diversidades sociales.

Tabla 3: Número de participantes por institución y por género.

		Unidad Médica Eloy Alfaro	Centro de Medicina Familiar “La Y”	Total
Médicos		10	13	
Pacientes	Adultos mayores	6	6	
	Adultos medios	6	6	
	Adultos jóvenes	2	2	
	Adolescentes	4	4	
Total		28	31	59

Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2018.

Al inicio este estudio no llegó al punto de saturación, respecto a la información necesaria para cumplir con los objetivos planteados, por lo que se realizaron 4 reentrevistas y 4 nuevas reentrevistas.

3.6 CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN

3.6.1 Criterios de Inclusión

- Todos los médicos familiares de la Unidad Médica Eloy Alfaro y del Centro de Medicina Familiar “La Y” que atienden la consulta externa, que desearon participar en la investigación y que firmaron el consentimiento informado.
- Pacientes mayores de edad que acudieron a la consulta externa de Medicina Familiar de la Unidad Médica Eloy Alfaro y del Centro de Medicina Familiar “La Y”, que desearon participar en la investigación y que firmen el consentimiento informado.
- Pacientes menores de edad, pero mayores a 15 años, quienes aceptaron participar en la investigación, firmaron el asentimiento, y cuyo representante legal firmó el consentimiento informado. (Si bien en ambas instituciones la población pediátrica es significativa, para efectos de esta investigación solamente se tomó en cuenta pacientes mayores de 15 años.)

3.6.2 Criterios de Exclusión

- Todos los médicos familiares que laboraron en la Unidad Médica Eloy Alfaro y en el Centro de Medicina Familiar “La Y” que no desearon participar en la investigación.
- Médicos que laboran la Unidad Médica Eloy Alfaro, el Centro de Medicina Familiar “La Y” que no desearon firmar el consentimiento informado.
- Pacientes de la consulta externa de Medicina Familiar de la Unidad Médica Eloy Alfaro y del Centro de Medicina Familiar “La Y”, que no desearon participar en la investigación o que no firmaron el consentimiento informado.
- Médicos de otra especialidad.
- Pacientes que al momento de la investigación fueron atendidos por otra especialidad que no sean de Medicina Familiar.
- Pacientes menores de 15 años de edad.
- Pacientes menores de edad, pero mayores de 15 años, que no aceptaron participar en la investigación o no firmaron el asentimiento, o cuyo representante legal no firmó el consentimiento informado.

3.7 Operacionalización de las variables

Tabla 4: Operacionalización de las variables. Relación médico paciente.

Variable	Definición Operacional	Categoría	Preguntas de la entrevista
Relación Médico Paciente	Definición: Se trata de un conjunto de pautas, actitudes y comportamientos que están socialmente establecidos, además de los encuentros clínicos (Girón et al. 2002)	Conocimientos	¿Cuéntenos, qué se le viene a la cabeza cuando le decimos Relación médico paciente?
		Actitudes	¿Cree que se forma un vínculo entre el médico y el paciente? ¿Piensa usted que éste vínculo podría influir de alguna manera en los resultados que usted como paciente/médico espera? ¿Qué aspectos son para usted los más importantes en la Relación médico paciente? ¿Qué parte de todo este proceso es la más importante.
		Prácticas	¿Cómo llega usted a comunicarse desde el inicio? ¿Cuándo llama a pedir cita? ¿Cómo da su información a los pacientes para les le contacten? Cuando usted va al médico ... cuénteme cómo se siente. ¿Cómo se comunica con su médico antes y después de la consulta? ¿Cómo se comunica con su médico antes y después de la consulta?

Elaborado: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019

Tabla 5. Operacionalización de las variables. Comunicación electrónica.

Variable	Definición Operacional	Categoría	Preguntas de la entrevista
Comunicación electrónica	Definición: Comprende cualquier sistema electromagnético ya sea hilo, radio, electricidad o sistemas ópticos que sean capaces de transmitir o receptar señales como imágenes, escritos o sonidos (Pernia, 2002)	Conocimientos	¿Cuéntenos, qué se le viene a la cabeza cuando le decimos comunicación electrónica?
		Actitudes	¿Qué opina sobre la comunicación electrónica?
		Prácticas	¿En un día normal, usa usted comunicación electrónica? ¿Para que utiliza la comunicación electrónica?

Elaborado: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019

Tabla 6. Operacionalización de las variables. Comunicación electrónica en la Relación médico paciente.

Variable	Definición operacional	Categoría	Subcategoría	Preguntas de la entrevista
Comunicación electrónica en la Relación Médico paciente.	La tecnología es el supremo amplificador de las capacidades humanas, es un medio y un hacer del hombre, la medicina vive inmersa en una era digital de comunicación y manejo del conocimiento, que cada día se vuelve más dependiente de la tecnología (Patiño, 2016)	Conocimientos Actitudes Prácticas Ventajas Desventajas Riesgos Regulaciones	Llamada telefónica Mensajería escrita: - MSM - Correo electrónico. Redes sociales Whatsapp Video consulta	¿Qué ha escuchado sobre la comunicación entre médico y paciente usando medios electrónicos? - ¿Qué cree usted de usar este tipo de comunicación entre médico paciente?, ¿lo haría usted? ¿Ha utilizado alguna vez usted un medio electrónico para comunicarse entre médico y paciente? ¿Cuáles cree usted son las ventajas de usar este tipo de comunicación entre médico y paciente? ¿Cuáles cree usted son las desventajas y los riesgos de usar este tipo de comunicación entre médico y paciente? ¿Ha escuchado usted sobre alguna ley que rija este tipo de comunicación entre médico y paciente? ¿Qué ha escuchado usted sobre el uso de este medio en la comunicación entre médico y paciente? - ¿Ha utilizado usted este medio para comunicarse entre médico y paciente? ¿lo haría? ¿Conoce a alguien que lo haya hecho? ¿Cuáles cree que sean los beneficios de usar este medio para comunicarse entre médico y paciente? Cuáles cree usted que sean los riesgos y desventajas de usar este medio para comunicarse entre médico y paciente?

Elaborado: Dousdebés Isabel, Gaibor Ivonne. 2019.

3.8 Procedimiento de recolección de información:

1. Selección de participantes mediante criterios de inclusión.
2. Selección de participantes mediante criterios de exclusión.
3. Invitación a participar en la investigación.
4. Selección de grupos heterogéneos de participantes para garantizar las representaciones de las diversidades sociales.
5. Autorización de participación en el estudio mediante firma del consentimiento y/o asentimiento informado.
6. Realización de entrevistas:
 - a. Toma de datos sociodemográficos: al inicio de la entrevista se tomaron datos para confeccionar el perfil de los informantes.
 - b. Entrevistas semiestructuradas:
 1. Entrada: presentación de las investigadoras, tema y objetivos del estudio.
 2. Indagación: preguntas abiertas.
 3. Finalización: agradecimiento al entrevistado.
 - c. Reentrevistas y entrevistas claves.

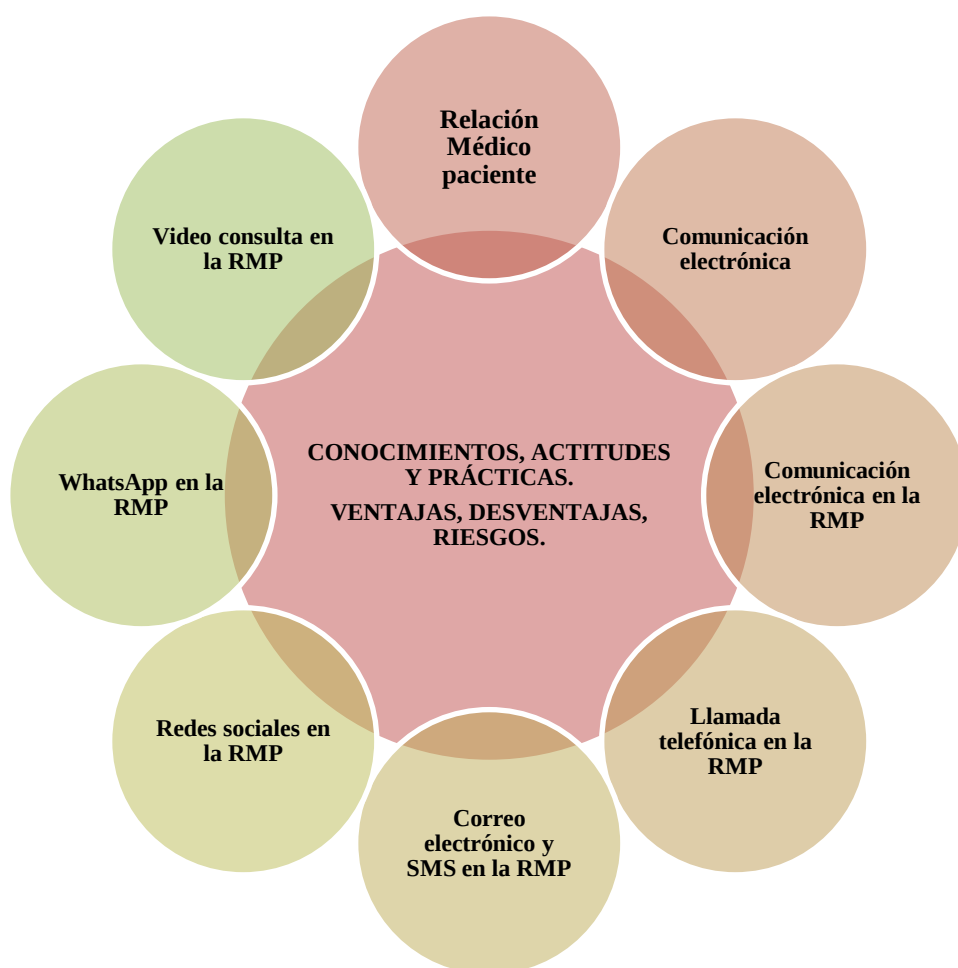
El tiempo de las entrevistas varió entre 15 hasta 40 minutos.

3.9 Análisis de datos

1. Los datos de las entrevistas fueron obtenidos y registrados en grabaciones de audio, posteriormente fueron transcritas en el procesador de textos Microsoft Word.
2. Las ideas principales fueron seleccionadas, codificadas para generar categorías y subcategorías cualitativas que permitieron el análisis y expresión de los resultados de este estudio.

Con la información obtenida se organizaron los capítulos respectivos y se generaron conclusiones y recomendaciones.

Gráfico 1: Indicadores cualitativos



Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2018

En la siguiente tabla se detallan las categorías utilizadas para la integración de la información:

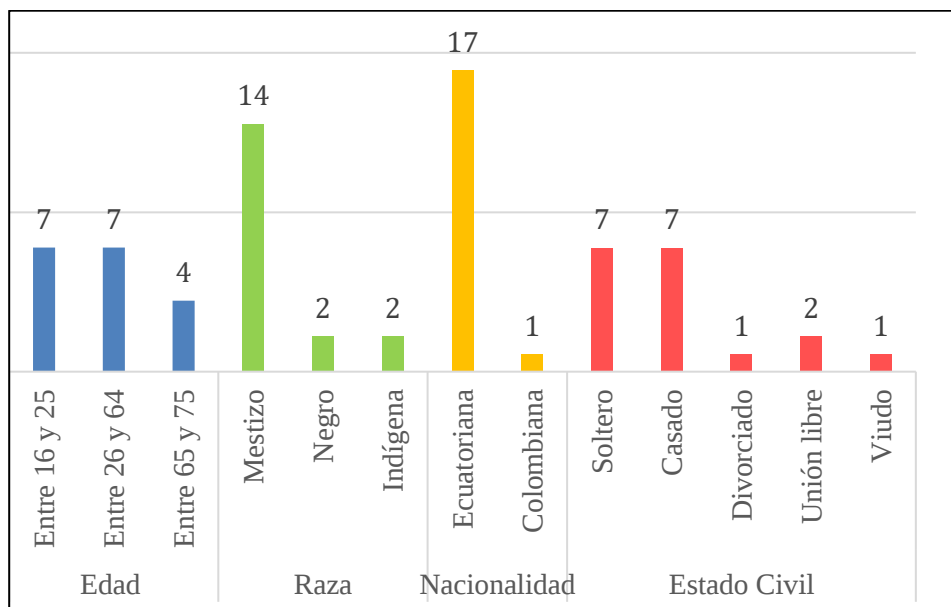
Tabla 7: Definición de categorías

Número	Abreviaturas	Definición
1	RMP	Definición de la Relación médico paciente en general y su relevancia.
2	CE	Definición de la comunicación electrónica en general y su relevancia.
3	CE – RMP	Conocimiento sobre el tipo de medios electrónicos utilizados en la Relación médico paciente.
4	VENTAJAS – CE – RMP	Reconocimientos de las ventajas del uso de la comunicación electrónica entre médico y paciente.
5	DESVENTAJAS – CE – RMP	Reconocimientos de las desventajas y riesgos del uso de la comunicación electrónica entre médico y paciente.
6	LEY –CE – RMP	Conocimiento sobre leyes, regulaciones o protocolos que rigen la comunicación electrónica en la Relación médico paciente.
7	LLAM- RMP	Conocimientos, actitudes y práctica del uso de la llamada por teléfono convencional o celular en la Relación médico paciente.
8	CORREOSMS – RMP	Conocimientos, actitudes y práctica del uso de la mensajería escrita: correo electrónico o SMS en la Relación médico paciente.
9	RED – RMP	Conocimientos, actitudes y práctica del uso de redes sociales: Facebook, en la Relación médico paciente.
10	WHAT – RMP	Conocimientos, actitudes y práctica del uso de Whatsapp en la Relación médico paciente.
11	VCONSULTA	Conocimientos, actitudes y práctica del uso de la video consulta en la Relación médico paciente.

Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2018.

3.9.1 Características Generales de los participantes

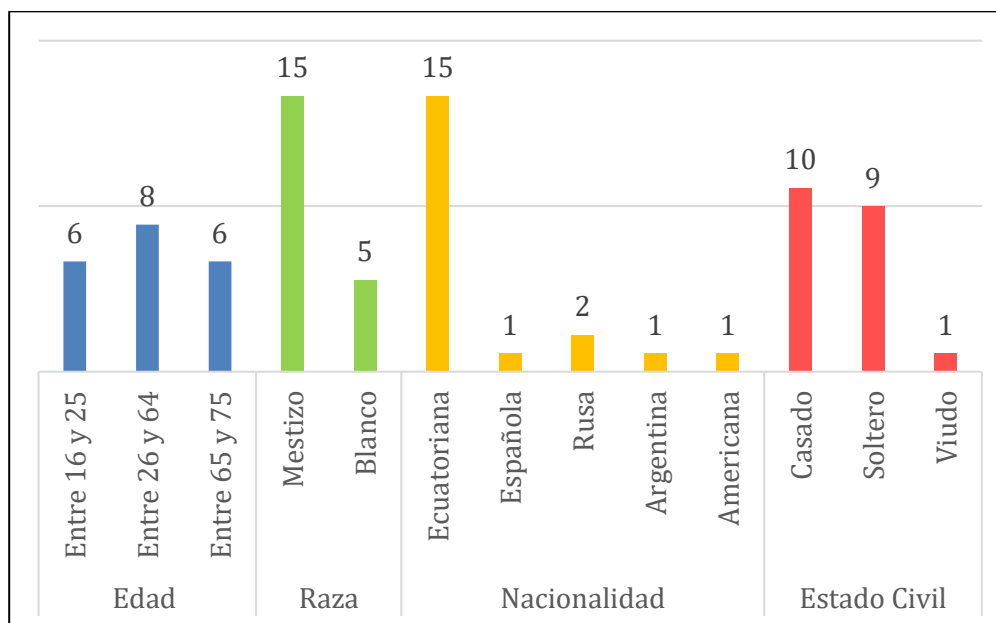
Gráfico 2: Características generales de los participantes de la Unidad Médica “Eloy Alfaro”.



Elaborado por: Dousdebés M. Isabel. Gaibor Ivonne. 2018

En el gráfico anterior se evidencia que los participantes se encontraban en edades entre los 16 y 75 años de edad, la mayoría de ellos de etnia mestiza, 17 participantes de la UMEA, fueron de nacionalidad ecuatoriana, y tan sólo uno fue extranjero.

Gráfico 3: Características generales de los participantes del Centro de Medicina Familiar “La Y”.



Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2018

Como se detalla en el gráfico anterior, la edad de los participantes del CMFLY se encontró entre los 16 y 75 años, con predominio en el grupo de entre 26 y 64 años.

La mayoría fueron de raza mestiza y nacionalidad ecuatoriana. Sin embargo, se evidencia un mayor número de participantes de otras nacionalidades (5) en comparación al grupo de la UMEA (1).

3.9.2 Registro de datos

Los datos registrados corresponden a las entrevistas semiestructuradas realizadas a los participantes del estudio en las dos unidades.

En la primera etapa se realizaron 2 entrevistas piloto, en ambas unidades, de manera que se generaron ideas más claras para editar el guion originalmente planteado, de manera que se obtuvo posteriormente mayor información. La duración en la ejecución de las entrevistas fue de 3 meses aproximadamente.

3.9.3 Lectura y transcripción textual de datos

Se realizó el registro de audio y posteriormente la transcripción textual y manual de cada una de las entrevistas realizadas en un único documento en Word, y se agrupó de acuerdo a la codificación en diferentes categorías: Relación médico paciente, comunicación electrónica, comunicación electrónica en la Relación médico paciente; y subcategorías especificando cada uno de los medios electrónicos de interés para el estudio. Finalmente se realizó un informe final para la presente investigación.

3.9.4 Información etnográfica

Se realizó una codificación especial para la información de los participantes, se colocó la primera letra del nombre de cada unidad médica, EA (Eloy Alfaro), LY (“La Y”), seguido de las iniciales AJ (adulto joven), AMED (adulto medio), AMY (adulto mayor) para diferenciarlos de acuerdo al grupo etario. H (hombre) y M (mujer) de acuerdo al sexo, y MD (médicos) en el caso de los profesionales, seguido del número para determinar el orden.

Tabla 8: Ejemplo de codificación de entrevistas semiestructuradas

LYMDH1	Médico hombre del Centro de Medicina Familiar “La Y”, participante 1
EAAMEDM2	Adulto medio mujer, de la Unidad Médica “Eloy Alfaro”, participante 2

Elaborado: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019

Posteriormente se procedió a codificar las transcripciones y así determinar las categorías para redactar los capítulos.

3.10 Limitaciones en el proceso y el estudio

La principal limitación encontrada durante la realización de entrevistas fue la baja cantidad de pacientes adolescentes debido a que se encontraban en período vacacional, lo que ocasionó demora en la realización de las mismas.

3.11 Aspectos bioéticos

Teniendo en cuenta que se trató de un estudio netamente cualitativo y observacional, sin ninguna intervención diagnóstica ni farmacológica, se garantizó que la vida de los pacientes que colaboraron en las entrevistas no corriera ningún riesgo.

Un protocolo con todos los datos de la investigación y los procedimientos a realizarse fue entregado en las unidades en donde se realizó la investigación.

Este trabajo cumplió con todas las normas de investigación de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador y las pautas éticas internacionales para la investigación biomédica en seres humanos y, como garantía que se cumplan todos estos reglamentos y lineamientos bioéticos, se inició una vez que fue aprobado por el Sub Comité de Bioética de la Facultad de Medicina de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Los resultados fueron utilizados para fines investigativos. Todos los datos recolectados se presentaron de acuerdo a la declaración internacional de Helsinki (18va asamblea mundial, 2008) y el informe de Belmont (Comisión Nacional para la Protección de los Seres Humanos en Estudios Biomédicos y del Comportamiento de los E.U.A., 1979) que afirma que esta investigación no presenta riesgos biológicos, psicológicos ni sociales para los participantes.

Para asegurar la confidencialidad de las respuestas y la intimidad de los pacientes, las entrevistas fueron anónimas y previamente se solicitó la voluntad de participar en este estudio mediante la firma de un consentimiento y/o asentimiento informado. Se anexan el formato de los mismos. (Anexo 1 y 2).

CAPÍTULO IV: RESULTADOS DEL ESTUDIO ETNOGRÁFICO

Los capítulos se organizaron en 8 categorías y subcategorías. Cada capítulo contiene una tabla con los testimonios de las experiencias más destacadas de los participantes, así como los gráficos que permitieron comparar médicos y pacientes.

4.1 Aspectos relevantes de la construcción social de la Relación médico paciente.

En este capítulo se detalla la información más importante tomada de las entrevistas sobre la construcción social de la Relación médico paciente desde la perspectiva del usuario y la del médico familiar.

4.1.1 Usuarios

4.1.1.1 Definición

Los usuarios definen a la RMP como una forma de comunicación, contacto, conexión. La mayoría de ellos relacionan la definición al proceso de comunicación como se describe a continuación en algunos de los testimonios.

El contacto.... El acercamiento que tenemos con los profesionales de la salud.

(Testimonio de paciente adulto mayor, hombre, 71 años, Unidad Médica Eloy Alfaro)

La manera de comunicar el paciente al doctor lo que necesita saber.

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 39 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

...cómo una comunicación entre el médico y el paciente, una manera de contactarse creo.

(Testimonio de paciente adolescente, hombre, 17 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

... yo pienso que es el contacto que tenemos los pacientes con los profesionales de la salud, el acudir a una consulta para que nos diagnostique, nos trate el médico...

(Testimonio de paciente adulto mayor, hombre, 74 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Bueno es la conexión entre el médico y el enfermo... debería ser algo más allá de lo profesional.

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 38 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Confianza entre el médico y el paciente. Armonía entre médico y paciente.

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 32 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Por otro lado, testimonios de pacientes mencionan la RMP como una interacción únicamente de índole profesional sin mencionar otros componentes.

Interacción mía con el médico, relación netamente profesional.

(Testimonio de paciente adulta media, mujer, 31 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

... es la relación valga la redundancia entre el paciente con el profesional médico que lo atiende, que es de índole profesional ...

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 37 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Destacan además criterios aislados sobre desconocimiento y términos como yatrogenia.

*No conozco el tema.... No he escuchado sobre
Relación médico paciente.*

*(Testimonio de paciente adulta media, mujer, 33 años, Unidad
Médica Eloy Alfaro).*

*Diagnóstico, soluciones, iatrogenia, eh y no mucho más esas son las
cosas que me vienen así rápidamente a la cabeza sobre Relación médico
paciente, pero la verdad que entiendo que se ha horizontalizado mucho el
vínculo entre los profesionales y las personas que no saben de medicina y
entiendo que es mucho más pragmático, entiendo que hace muchos años era
más dogmático, ahora la relación es mucho más fluida me parece.*

*(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, extranjero, 47 años,
Centro de Medicina Familiar “La Y”).*

4.1.1.2 Aspectos que construyen una Relación médico paciente adecuada y su relevancia desde la perspectiva del usuario.

Los entrevistados sostienen que una RMP adecuada es importante e influye en el proceso terapéutico de su enfermedad. Generar un ambiente de confianza y comunicación asertiva constituye para ellos la puerta de entrada para la resolución de su problema.

Si, si es importante porque los médicos si no fuera por ellos que pasaría de nosotros...

(Testimonio de paciente adulta mayor, mujer, 71 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Porque como relacionarse con el médico es como fuera preguntarle todo con los resultados de los exámenes que me han tomado. Porque más me da confianza y preguntarle en persona me explica cómo debo tomar, ósea me indica las recetas médicas me sirve para curarme si me llevo bien con el médico me ayuda a todo eso.

(Testimonio de paciente adulta media, mujer, 33 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Si influye mucho la comunicación con el médico para que los resultados de la enfermedad de uno sean mejores.

(Testimonio de paciente adulta media, mujer, 33 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Sí sumamente importante porque todos sabemos que la comunicación es un medio que nos une a las personas entonces cuando hay una muy buena comunicación como que hay un poco más de confianza, y no sé si psicológicamente a veces hasta afecta porque cuando usted le tiene confianza a un médico sólo con el ir o lo que le recete uno ya se cura así no sea.

(Testimonio de paciente adulto medio, mujer, 45 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Porque si el médico no genera ese ambiente de confianza y no permite hacer una relación, uno muchas veces no comenta todo y por ende no se cura.

(Testimonio de paciente adulta media, mujer, 33 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Un usuario ya menciona sobre la importancia de una adecuada RMP con la calidad de atención.

El no entenderle al médico con claridad lo que nos explica. Que no haya un trato personalizado, que no esté pendiente de ti, que no te llame... sería bueno como servicio, como calidad de atención, que periódicamente te llame esté pendiente de ti, porque esto generaría más confianza con el médico.

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 32 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Llama la atención la opinión de un usuario descartando la importancia de una adecuada Relación médico paciente para el manejo de su patología.

Importante no, no porque el médico tiene, pienso yo que la obligación haya o no haya el vínculo de hacer bien su trabajo y de llegar a una conclusión exacta y buena para el paciente, sea amigo no sea amigo, se hayan caído bien o no se hayan caído bien tiene que curar.

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 25 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Los usuarios mencionan algunos factores que consideran pilares importantes dentro de la RMP como el trato personal, la cordialidad, confianza, atención, amabilidad, factores que

de alguna u otra manera influyen en el tratamiento de la patología por la que consultan. A continuación, se menciona algunos.

Si uno va enfermo es lo que más a uno le sana el trato, la cordialidad la amabilidad que el profesional tenga. Porque de repente no por todos los profesionales ha habido médicos que con la actitud ósea de comportamiento el paciente sale más enfermo que curarse.

(Testimonio de paciente adulto mayor, hombre, 71 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Que me reciba bonito, que me salude, que ósea que sea amable, que diga le voy a revisar o voy a mandarle hacer unos exámenes, ósea ponga un poquito de atención. Que tenga un poquito de carisma, amor a su trabajo.

(Testimonio de paciente adulto medio, mujer, 48 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Yo creo que la confianza y la apertura que te da el médico para que tú le cuentes lo que te está pasando y el explicarte porque, a qué se debe la situación o la patología que tú estás padeciendo.

(Testimonio de paciente adulto medio, mujer, 28 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Cuando le preguntamos ya el doctor nos contesta amablemente uno se siente más aliviada, si cuando un doctor medio serio contesta y dicen muy rápido las preguntas más bien nos estresas nos quedamos estresadas sin saber nada, y nos quedamos con la preocupación sin saber.

(Testimonio de paciente adulto medio, mujer, 33 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Que no sea bravo, que sea bueno y que sepa comprender lo que tengo, alguna enfermedad algo así.

(Testimonio de paciente adolescente, mujer, 17 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

La escucha empática por parte del médico hacia el paciente es otro de los factores que influyen en la percepción que tienen los usuarios de la relación con el profesional que lo atiende.

Mmm, la confianza, el respeto, porque el médico tiene que darte confianza para poder expresar libremente lo que estás sintiendo, decirle todos los síntomas que estás sintiendo de una manera clara y precisa.

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 42 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Como se menciona en el testimonio a continuación el hecho que el médico se presente ante el paciente, la manera de interactuar son además puntos determinantes que generan confort en la consulta médica.

Primero pienso que es que el médico se presente, parece que hay como un vínculo el que saber cuál es su nombre, el que me trate con familiaridad, no solamente como un paciente más, que me trate como un ser humano.

(Testimonio de paciente adulta media, mujer, 45 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Yo aspiro que siempre tenga la suerte de que me atienda un médico que me trate de buena manera, porque si usted se ha dado cuenta hay médicos que están siempre mirando su computadora y van anotando las cosas, pero a mí me gusta que el médico me mire, me pregunte, socialice un poco conmigo para tener un poco más de confianza...

(Testimonio de paciente adulta madura, mujer, 57 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Más confianza como que no tan, que sea natural, no tan estricto, que se pueda conversar y te puedas expresar libremente para que puedas contarle todas las inquietudes porque tienes que ser abierto, por eso es full importante esa parte.

(Testimonio de paciente adolescente, mujer, 18 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

A continuación se presentan algunos de los testimonios de los usuarios en los cuales mencionan la empatía como una característica importante.

Me parece que lo más importante es la empatía que se siente entre el médico y el paciente...

(Testimonio de paciente adulto mayor, hombre, 73 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

La empatía entre los dos es más que nada, como una satisfacción de ir al doctor antes de tenerle miedo o tener un recelo que le revise a uno.

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 25 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Cuando estamos con dolor y seguirnos con dolor y sigue diciendo tome paracetamol siga tomando siga tomando, ya uno se pierde la confianza del doctor que es, que me entienda, que se ponga en mi lugar, en mis zapatos....

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 39 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Una infraestructura adecuada y una correcta presentación personal del profesional y el respeto al pudor del paciente, son otros aspectos importantes que destacan en la entrevista a pacientes adolescentes.

Es muy importante ya que la primera impresión es la más importante, si es que un médico tiene un consultorio bien distribuido con sus aparatos médicos encendidos de manera correcta, si está vestido de una manera apropiada...

(Testimonio de paciente adolescente, hombre, 16 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Tú como paciente le estás dejando a médico revisar tu cuerpo de manera libre y el médico tiene que como dije anteriormente conocer sus límites y puede pasar algún incidente, entre el paciente y el médico puede haber algún mal entendido y el médico puede perder el paciente y el paciente puede empeorarse y puede terminar en un final muy catastrófico.

(Testimonio de paciente adolescente, hombre, 16 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Que sea bien atendido, que sea aseado el lugar, profesionalidad eso.

(Testimonio de paciente adolescente masculino, 17 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Que si te examina y tú le dices pare... porque me duele o porque no quieres que te examine ahí... entonces que sepa controlar sus instintos de médico.

(Testimonio de paciente adolescente, hombre, 16 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Para los pacientes adultos mayores además es importante el tiempo de consulta que el profesional brinda al usuario

Que las cita, no muy lejanas para evaluar el avance, el proceso mismo de la consulta no sea corto, la mejoría créame que eso sería lo más importante.

(Testimonio de paciente adulto mayor, hombre, 70 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

También cuando tienen el tiempo necesario para hacer una cita no de 5 minutos....

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 32 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Pero si es un profesional, óseo que no le da ni siquiera el espacio, el tiempo para poderle explicar ósea entonces que atención estamos hablando de un profesional que no le da la importante a lo que el paciente siente y le quiere comunicar.

(Testimonio de paciente adulto mayor, hombre, 70 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Mientras tanto otros usuarios señalan factores como diagnóstico, tratamiento oportuno de su enfermedad, el profesionalismo y la manera de explicarle al paciente como puntos de mayor relevancia en la Relación médico paciente.

Lo más importante es el diagnóstico que me dé y el tipo de exámenes y la guía que me del médico ósea no es muy importante como este vestido ni la hora. Simple y llanamente es la guía como me despeje las dudas que yo tengo.

(Testimonio de paciente adulto medio, mujer, 33 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Hay veces que nuestras enfermedades o nuestras ocupaciones y nos traen con motivos medios extraños aquí, que ni nosotros mismos sabemos que nos pasa entonces necesitamos que el doctor, la doctora nos aclare este tipo de cosas y este tipo de cosas siempre lo esperamos que sean

primeramente con mucho conocimiento científico que nosotros esperamos que ustedes sean unos profesionales.

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 45 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

El hacer un buen pre análisis, el hacer los exámenes que sean necesarios, el que sepa analizar bien los exámenes que se enviaron, que haya una buena medicación.

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 25 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

La buena receta y la medicación.

(Testimonio de paciente adolescente, mujer, 15 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Primero respetuosamente con profesionalidad, y que me hable de lo que tengo que no sea muy reservado.

(Testimonio de paciente adulto joven, hombre, 20 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Que se profesional al 100 por ciento y satisfaga mis necesidades. Que el médico me dé una explicación clara de lo que tengo, que use una terminología adecuada que yo pueda entender.

Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 42 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

La atención, que sea buen profesional, que me cure, que me trate mi padecimiento”.

(Testimonio de paciente adulto mayor, hombre, 74 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Otros comentarios que destacan es la terminología utilizada por el profesional para comunicar al paciente.

Que sea claro, porque los términos médicos son bien complejos y claro para mi médico, es para los médicos hablan el mismo idioma, pero quienes no lo hacemos es difícil entender.

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 32 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Que me expliquen bien, ósea que me hagan entender a veces como explican rápido y no se entiende, entonces cuando uno preguntamos quisiera que explique de la manera que nosotros preguntamos en términos que uno entienda.

(Testimonio de paciente adulto medio, mujer, 33 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Tabla 9: Testimonios significativos en usuarios sobre la definición de la construcción social de la Relación médico paciente.

Bueno es la conexión entre el médico y el enfermo... debería ser algo más allá de lo profesional.

Pienso que es el contacto que tenemos los pacientes con los profesionales de la salud, el acudir a una consulta para que nos diagnostique, nos trate...

Interacción mía con el médico, Relación netamente profesional.

Bueno es la conexión entre el médico y el enfermo... debería ser algo más allá de lo profesional.

Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

Tabla 10: Testimonios significativos en usuarios sobre la relevancia de los aspectos que construyen la Relación médico paciente.

Si influye mucho la comunicación con el médico para que los resultados de la enfermedad de uno sean mejores.

Sería bueno como servicio, como calidad de atención, que periódicamente te llame esté pendiente de ti, porque esto generaría más confianza con el médico...

Cuando hay una buena comunicación, hay más confianza con el médico...

Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019

Tabla 11: Testimonios significativos en usuarios sobre aspectos que determinan la construcción social de la Relación médico paciente adecuada.

La confianza, el respeto, porque el médico tiene que darte confianza para poder expresar libremente lo que estás sintiendo...

Primero pienso que es que el médico se presente, parece que hay como un vínculo el que saber cuál es su nombre, el que me trate con familiaridad...

Me parece que lo más importante es la empatía que se siente entre el médico y el paciente...

Es muy importante ya que la primera impresión es la más importante...

Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

Gráfico 4: Definición, relevancia y aspectos que mejoran la construcción social de la Relación médico paciente en usuarios



Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

4.1.2 Médicos familiares

4.1.2.1 Definición

Los testimonios coinciden en que se trata de una interrelación entre dos personas con el objetivo de buscar un fin común que es la resolución del problema por el cual el paciente acude.

Entre los aspectos más relevantes destacan la comunicación, el lenguaje verbal, no verbal, el trato hacia el paciente.

Para mí la relación médico paciente es una relación básicamente de dos personas donde no hay jerarquías donde cada una puede sentirse básicamente en un ámbito de confianza y en la cual al paciente la ubica en una categoría de poder, entonces creo que la mejor forma de definirla es pensarlo en que son dos personas que establecen una relación buscando cada uno un objetivo o buscando beneficiarse mutuamente.

(Testimonio de médico, hombre, 34 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Se me viene el puente entre nuestra atención médica, la atención de los pacientes y también un universo gigante de emociones de destrezas,

cuando veo que el asunto más importante en la Relación médico paciente son las destrezas que el personal de salud tiene para saber comunicar...

(Testimonio de médico, hombre, 40 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

...la relación que tú estableces con la persona que está solicitando tu ayuda, involucra varias cosas actitud desde el saludo, la forma en que tú le miras... puedes identificar a simple vista que le está aquejando al paciente y cómo se desarrolla la consulta si llega a tener o no confianza en ti mientras se está en la consulta y obviamente todo lo que el paciente capte después de la consulta...

(Testimonio de médico femenino, 32 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Es una interacción que debe existir un vínculo se podría decir entre un médico paciente, obviamente esta relación está mediada por varios factores tanto por parte del profesional como por parte del paciente.

(Testimonio de médico, mujer, 29 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Relación médico paciente es el consenso que tiene la persona, profesional y el usuario de un servicio de salud con la cual pueden llegar a la satisfacción del problema por la cual acude.

(Testimonio de médico hombre, 32 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Una interacción entre médico y paciente con el objetivo de buscar un bien común que es el bienestar del paciente.

(Testimonio de médico hombre, 37 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

4.1.2.2 Aspectos que construyen una Relación médico paciente adecuada y su relevancia desde la perspectiva del profesional.

Los médicos entrevistados consideran que la RMP es importante porque genera un ambiente de confianza que les permite a los pacientes preguntar y solventar sus dudas, además de compartir responsabilidad en la toma de decisiones, así como mantener longitudinalidad y continuidad de la consulta.

Primero el crear la confianza hace que el paciente pueda preguntarte cosas complejas o cosas simples, el paciente entonces es actor

fundamental en su empoderamiento, en su toma de decisiones, en su cuidado de salud...

(Testimonio de médico mujer, 57 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

...si tú no tienes un buen trato con el paciente, o un trato cálido con el paciente, no sabes solucionar los problemas por los cuales viene tu paciente, no sabes detectar todos los problemas que tiene el, sino satisfaces todas esas necesidades el paciente simplemente no va a volver o no te va a catalogar de un buen médico.

(Testimonio de médico hombre, 34 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Entonces si es muy importante la relación que se establezca entre el médico y el paciente, ósea que tenga confianza, que tenga seguridad de lo que el médico le está diciendo, eh, y obviamente que pueda solventar sus dudas y preocupaciones posteriores con su médico, que tenga accesibilidad a hacerlo...

(Testimonio de médico, mujer, 32 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Para los profesionales la confianza, comunicación adecuada y la empatía son los factores que han mencionado durante las entrevistas y están íntimamente relacionados con el nivel de satisfacción de los usuarios.

Si es muy importante que el paciente tenga una excelente relación ... porque algunos pacientes solamente requieren, desean desahogarse y prácticamente se van, se van como se diría un poco más aliviados y hasta a veces curados, aunque sea en la parte emocional.

(Testimonio de médico hombre, 37 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Poderme comunicar y entender el problema por el cual viene el paciente. Es importante porque los pacientes así van a querer regresar a las siguientes consultas.

(Testimonio de médico hombre, 32 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Ya, para mí lo más importante es la empatía desde el médico y segundo ponerle atención en lo que es paciente se queja o por lo que viene. Esa es la base, base de la Relación médico paciente.

(Testimonio de médico mujer, 57 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

La confianza que está consolidada en el trato, el trato, y en la efectividad que pueda tener la consulta.

(Testimonio de médico hombre, 34 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Es la comunicación sobre todo con en cuanto al problema de salud con el que viene el paciente con el médico y el paciente.

(Testimonio de médico mujer, 53 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

...el pilar inicial de relacionamiento está dado justamente por la comunicación, entonces yo lo entiendo a la comunicación como una serie de procesos que deben realizarse a todo nivel de los cuales el puntal fundamental que más se escucha es la comunicación...

(Testimonio de médico, hombre, 38 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

La calidez en la interacción con el paciente, el trato igualitario son destrezas que los médicos familiares entrevistados consideran poner en práctica en la consulta médica para una adecuada relación con los usuarios.

La calidad de atención, que sea con trato humano, la comunicación, la experiencia que tiene el médico, la actualización y la resolutividad del problema.

(Testimonio de médico hombre, 32 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Creo que cada espacio tiene su importancia, desde que usted le da la bienvenida le abre la puerta y le empieza a preguntar porque motivo viene de la misma forma como usted se despide con el paciente pienso que cada una tiene su importancia.

(Testimonio de médico, hombre, 37 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Los testimonios mencionados a continuación denotan además la importancia para los médicos de poder resolver el problema por el cual el paciente busca ayuda en el profesional.

Los que generan más satisfacción en el encuentro debería ser una adecuada educación por parte del profesional para el paciente, brindar todos los medios para solucionar el problema, también por lo menos tendría que relacionarse.

(Testimonio de médico mujer, 36 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

...Si es que te resuelve o no te resuelve el problema, porque puede ser un médico muy empático, pero si no te resuelve el problema te da lo mismo. Entonces necesitas tener una mezcla de las dos cosas. Que sea empático pero que también te pueda resolver la causa por la que vienes.

(Testimonio de médico mujer, 32 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Tabla 12: Testimonios significativos en médicos sobre la definición de la Relación médico paciente.

... es la relación básicamente de dos personal donde no hay jerarquías ...

Se me viene el puente entre nuestra atención médica, la atención de los pacientes y también un universo gigante de emociones y destrezas ...

... la relación que tu estableces con la persona que está solicitando tu ayuda, involucra varias cosas, desde el saludo, la forma en que tu le miras...

Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

Tabla 13: Testimonios significativos en médicos sobre la relevancia de la Relación médico paciente.

Que pueda solventar dudas y preocupaciones posteriores con su médico, que tenga accesibilidad a hacerlo...

...si tú no tienes un trato cálido con el paciente, no sabes solucionar los problemas por los cuales viene tu paciente... el paciente simplemente no va a volver o no te va a catalogar de un buen médico.

Si es muy importante que el paciente tenga una excelente Relación ... porque algunos pacientes solamente requieren, desean desahogarse

Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

Tabla 14: Testimonios significativos en médicos sobre aspectos que construyen una Relación médico paciente adecuada.

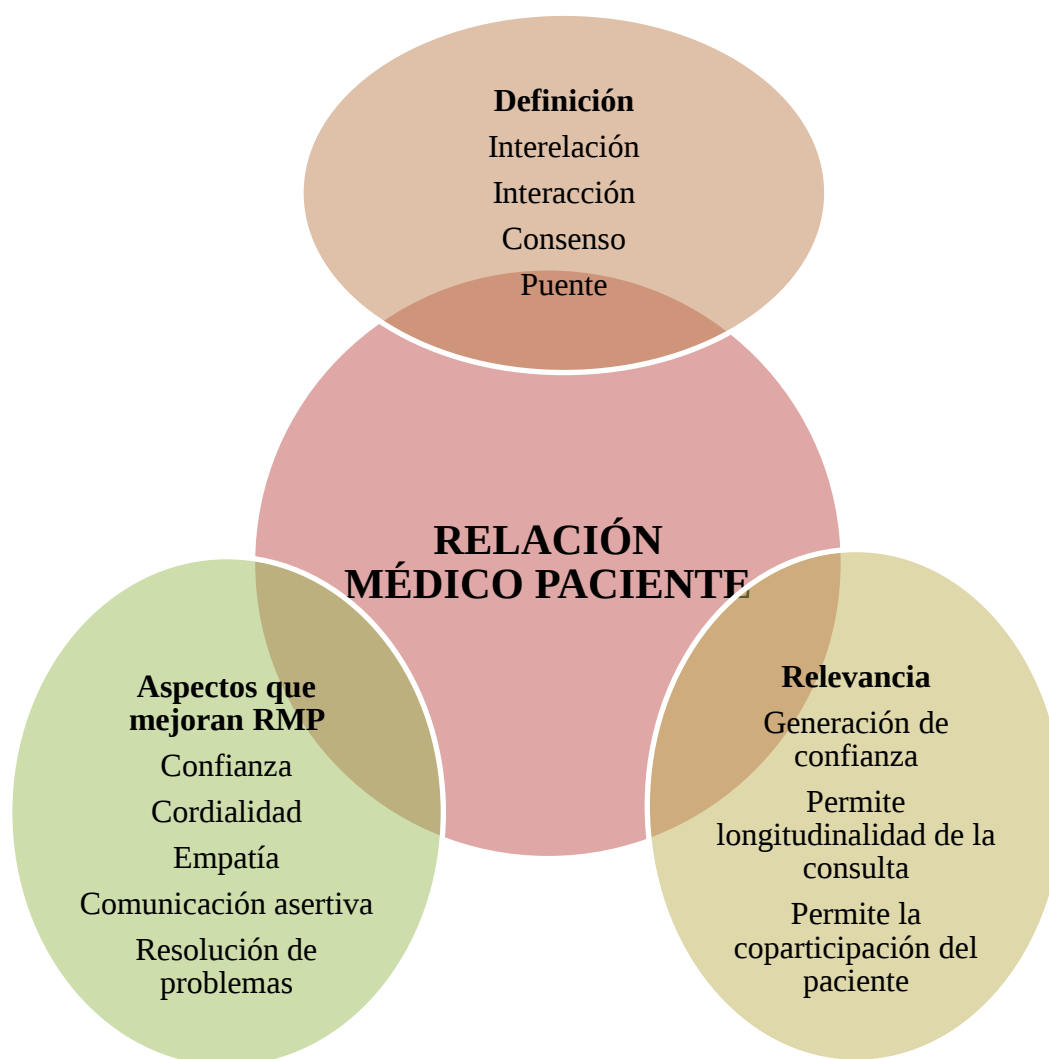
Primero el crear la confianza hace que el paciente pueda preguntarte cosas complejas o cosas simples...

...que tenga confianza, que tenga seguridad de lo que el médico le está diciendo...

Lo más importante es la empatía desde el médico y segundo ponerle atención en lo que es paciente se queja o por lo que viene...

Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

Gráfico 5: Definición, relevancia y aspectos significativos de la construcción social de la Relación médico paciente en profesionales.



Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

4.1.3 Análisis

En la investigación realizada a los pacientes de las dos unidades médicas sobre la construcción social de la Relación médico paciente podemos notar que se centra básicamente en la capacidad del profesional de brindar un servicio óptimo con profesionalismo, empatía y comunicación eficiente. Uno de los aspectos nombrados en las entrevistas fue precisamente el deseo de los pacientes de contar con un profesional que no sólo les realice un diagnóstico y tratamiento oportunos, sino que además éstos sean precisos y efectivos. La información recabada concuerda con la obtenida en estudios previos que señalan que la representación social que tienen los usuarios de sus médicos está basada en la habilidad del profesional de brindar un servicio con calidad humana y profesional (Herrera et al.,2010).

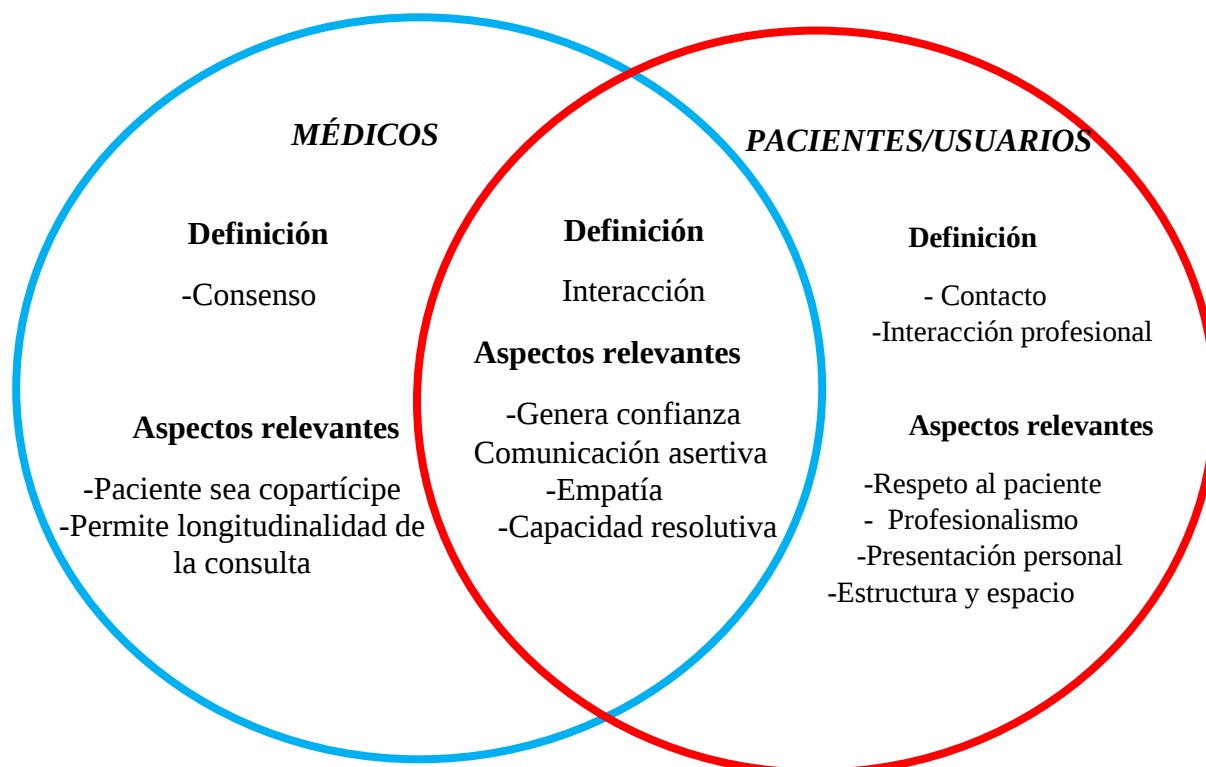
Un lenguaje claro, y entendible para el paciente es un factor importante a la hora de definir una Relación médico paciente adecuada según nuestros entrevistados, como mencionan Herrera et al. (2010), tanto médicos como pacientes, aunque sea el primer contacto, traen ya consigo un arsenal de conocimientos, actitudes y nociones tanto socioculturales como lingüísticas que los llevan a suponer datos e interpretarlos, no precisamente de manera correcta, por lo cual es sumamente importante individualizar la manera de comunicar al paciente, utilizando un lenguaje claro con terminología entendible de acuerdo al contexto cultural del mismo.

Los médicos participantes definen la Relación médico paciente como una interrelación con la finalidad de llegar a un objetivo común. La relacionan con varios aspectos fundamentales como la confianza, la empatía, la comunicación efectiva.

La empatía es percibida como uno de los atributos importantes en la comunicación con sus pacientes, la presencia de la misma genera en los pacientes sentimientos de satisfacción, alivio y confianza; mientras que la ausencia de la misma ocasiona frustración y desacuerdo que alejan a los pacientes de su médico de atención primaria. (Derksen et al, 2016).

La capacidad resolutive es para los médicos familiares participantes fundamental para mantener la continuidad en la consulta con un mismo paciente. De hecho, una encuesta realizada a 350 pacientes, de las 21 cualidades para ser un buen médico los participantes eligieron a la competencia profesional (50%), por encima de otros atributos. (Toro, 2011). Así mismo los usuarios destacan el profesionalismo como uno de los rasgos importantes del galeno que influye en una adecuada relación.

Gráfico 6: Comparación de la definición y aspectos relevantes de la construcción social de la Relación médico paciente entre médicos y pacientes/usuarios.



Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

4.2 COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA

Se preguntó a los usuarios sus conocimientos, actitudes y prácticas acerca de la comunicación electrónica de forma general y su relevancia en la vida diaria, de manera que se puede realizar una aproximación inicial previo a indagar con mayor precisión las opiniones de su uso en la Relación médico paciente.

4.2.1 Usuarios

Entre los comentarios mencionados se puede notar que los pacientes definen claramente a este tipo de interacción y la asocian al uso de dispositivos electrónicos.

... es comunicación instantánea inmediata, el correo electrónico, WhatsApp, Skype, o muchos medios que hay para poder comunicarse a largas distancias y poder tener un control o un conocimiento de una persona.

(Testimonio de paciente adulto joven hombre ,23 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Cuando pienso en eso creo que es la comunicación ligada al uso de todos los dispositivos tecnológicos actuales, ósea el celular, la computadora, todo eso...

(Testimonio de paciente adulto mayor hombre, 74 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Se menciona su uso como una manera de comunicación actualmente inevitable debido a que los usuarios están inmersos en una época en la cual la tecnología ha tenido su mayor despliegue.

La comunicación electrónica es algo inevitable hoy en día. Es inevitable porque los soportes digitales, los entornos digitales dentro de los cuales todos los movemos habitualmente hacen que sea más lógico vincularse de esa manera más consistente vincularse de esa manera y poder tener información y compartir información.

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 47 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

...estamos en un mundo digitalizado quien no sabe tecnología está atrasado. La tecnología te une, te informa, te facilita la vida, ahora todo haces a través de celular, de computadora, ya ni al banco necesitas ir la mayoría de veces, pagas todo por internet...

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 39 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Las personas entrevistadas encuentran algunas ventajas del uso de la comunicación electrónica, entre ellos el ser un medio que permite a las personas mantenerse en contacto con quien sea y donde sea, para enviar o recibir información, además de ser rápida, y conveniente.

Porque es mucho más fácil para comunicarse, porque para hablar, porque para acercarse a alguien que está lejos... me comunico fácilmente o para alguien avisarle para encontrarnos, ósea es mucho más, es mucho más rápido, la comunicación mejora un montón, y hay que saberla usar también verdad.

(Testimonio de paciente adolescente mujer, 18 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Si yo creo que sí, es importante para quedar en acuerdos con personas que están lejos para encontrarse, también para ver noticias por ejemplo de otras partes del mundo, es conveniente...

(Testimonio de paciente adulto joven, hombre, 21 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Para los usuarios son herramientas indispensables que se usan tanto en su vida laboral como personal, cabe destacar que ya se menciona sobre su uso en la salud.

... te permite estar más cerca, tener si no es un contacto físico, tener un contacto cercano con medios, es una maravilla porque es una herramienta que te da un estilo de vida, a través de la cual puedes acceder negocios a satisfacer las necesidades, medicina, educación, cultura.

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 32 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Bueno, la comunicación ud sabe, eso viene desde el inicio de la humanidad... Pero ahora con el avance de la tecnología y creo que esta es más oportuno, más eficaz, tanto en la vida personal como en el trabajo.

(Testimonio de paciente adulta madura, mujer, 57 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Pienso que puede ser positiva, porque si es bueno, porque hay como comunicarse a distancia... podemos comunicarnos a través de computadoras, de celular, nos hace un poco más fácil la vida.

(Testimonio de paciente adulta media, mujer, 33 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Entre las desventajas que señalan están la pérdida de la interacción social que ocasiona que el contacto cara a cara con las personas de su entorno sea cada vez menor. Podemos notar que este tipo de testimonios son realizados más por adultos mayores.

...para la comunicación hemos perdido lo más importante, el ser humano, la humanización de las personas se ha ido para otro lado, ya no conversan, ya no hay temas de conversación porque están pegados al teléfono, están esperando las llamadas, están escribiendo, están investigando inclusive...

(Testimonio de paciente adulta mayor, mujer, 75 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

...y malo también porque ahora ya se ha perdido esa comunicación, antes se conversaba, ahora al menos los jóvenes son como zombis andando con los celulares no sueltan para nada...

(Testimonio de adulta mayor, mujer, 65 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Tabla 15: Testimonios significativos en usuarios sobre la definición de la comunicación electrónica.

De primero llega a mi mente es comunicación instantánea, inmediata...

Cuando pienso en eso, creo que es la comunicación ligada al uso de todos los dispositivos tecnológicos.

La comunicación electrónica es algo inevitable hoy en día.

Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

Tabla 16: Testimonios significativos en usuarios sobre las ventajas y desventajas de la comunicación electrónica.

Ventajas

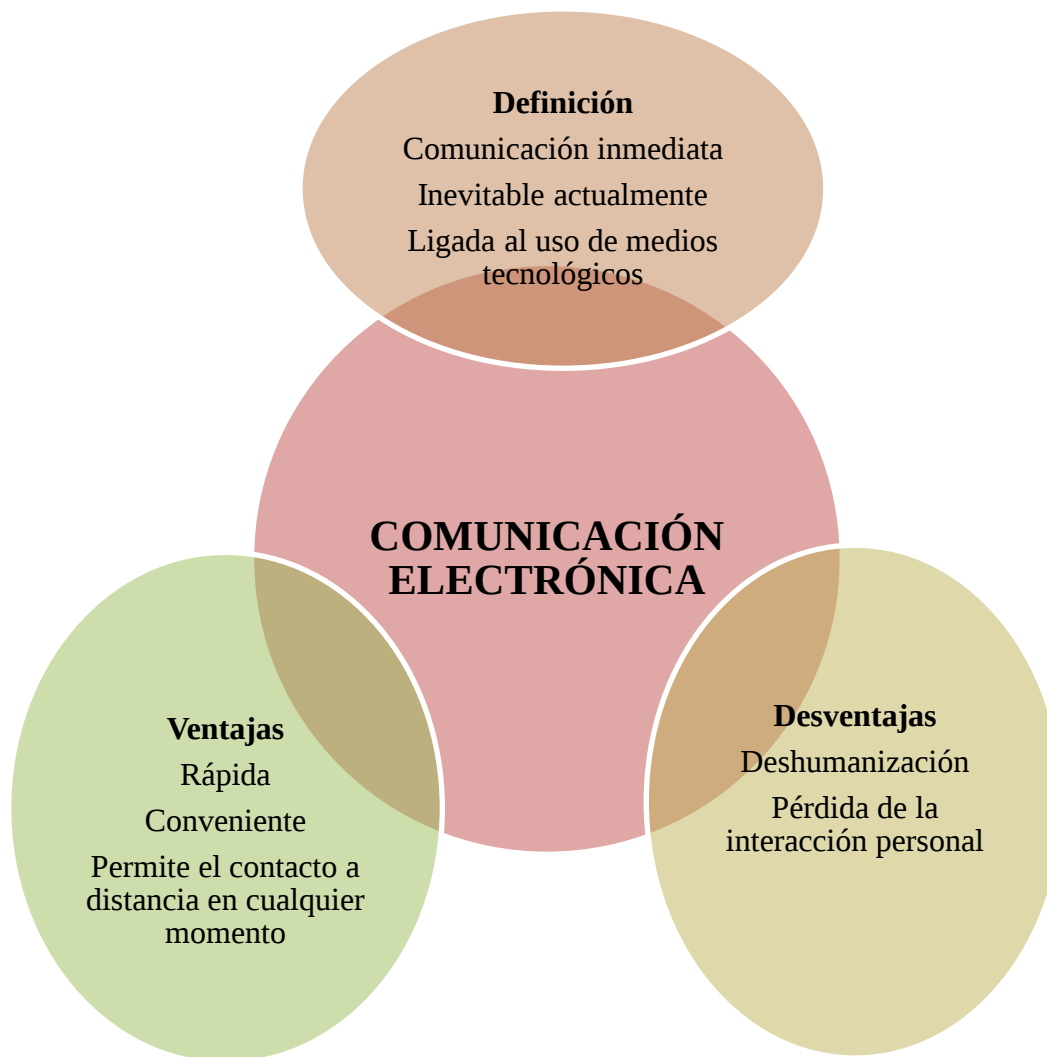
...te permite estar más cerca, tener si no es contacto físico, tener un contacto cercano con medios...

Desventajas

...para la comunicación hemos perdido lo más importante, el ser humano, la humanización de las personas se ha ido para otro lado, ya no conversan, ya no hay temas de conversación porque están pegados al teléfono

Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

Gráfico 7: Análisis sobre la definición, ventajas y desventajas de la comunicación electrónica en usuarios.



Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

4.2.2 Médicos familiares

Al entrevistar a los médicos sobre este tema se nota claramente que hay un conocimiento general de los medios de comunicación electrónica y de sus diferentes utilidades.

...es cualquier dispositivo electrónico mediante el cual tu puedes comunicarte, te ayuda a comunicarte y obviamente la persona no está cerca, no puede acceder a ti de forma personal y lo hace manteniendo un contacto mediante un vínculo electrónico, familiar, amistades, mediante celular, computadora, redes sociales, WhatsApp, correo electrónico, Facetime, Skype, o cualquier otro medio.

(Testimonio de médico mujer, 32 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Bueno usar los medios electrónicos en este caso el celular, la computadora, la televisión, la radio y otros medios electrónicos que existan para poder transmitir información entre una persona y otra...

(Testimonio de médico hombre, 32 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

En algunos de los testimonios es notable los efectos del uso de este tipo de comunicación, que los profesionales perciben como beneficiosos en diferentes áreas de su vida, no sólo en la parte laboral.

La rapidez de la comunicación y destruir barreras como la distancia son puntos a favor de su uso percibidos por los médicos familiares que participaron en este estudio.

...nos ayuda a mantenernos, nos acerca a las fronteras que podríamos tener, por ejemplo y los tiempos, un poco rápido y no sin importar dónde estén ni el momento ni el lugar, ni siquiera si es del mismo país o es de otra parte del mundo.

(Testimonio de médico hombre, 34 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Bueno en términos generales te permite ser más orgánico, te permite ser más ágil, más rápido y tienes información que antes te podías demorar tranquilamente en 1 semana, dos semanas, ahora lo puedes hacerlo en 1 minuto, te permite hasta cierto punto ser más eficiente, entonces bien utilizado las tecnologías de comunicación te permiten ser más eficiente, mal utilizados dispersas, divagas, y básicamente generas procesos de

despersonalización, pero bien utilizado es muy una herramienta demasiado útil.

(Testimonio de médico hombre, 38 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Yo creo que es un medio que permite la interacción entre dos personas utilizando medios electrónicos como celulares, computadoras, entonces son medios electrónicos que facilitan la interacción de comunicación entre dos personas.

(Testimonio de médico, mujer, 29 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Por otra parte, algunos profesionales mencionan que el beneficio de estos medios dependerá del uso correcto o no de los mismos.

La tecnología por sí sola es un medio, por ejemplo, la energía nuclear es un medio, obtener internet es un medio el punto es en que la uso, el internet si la uso para crecimiento profesional, académico, seguimiento de pacientes es positivo, por tanto, la tecnología es positiva de acuerdo al fin con la que le usemos.

(Testimonio de médico hombre, 34 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Siempre y cuando sea para fines positivos para mejorar tanto como profesional como personalmente le veo de la mejor forma.

(Testimonio de médico hombre, 31 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Las desventajas para los galenos, están relacionadas al mal uso de estos medios.

Por supuesto si le dedicas más tiempo a esta actividad, no va a ser beneficiosa porque te distrae de otras actividades importantes...

(Testimonio de médico hombre, 42 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Todo depende para que utilices, porque si inviertes tiempo en pasar más en el celular, dejas de tener una interacción personal con los seres humanos...

(Testimonio de médico mujer, 29 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Tabla 17: Testimonios significativos en profesionales sobre la definición de comunicación electrónica.

...es cualquier dispositivo electrónico mediante el cual tu puedes comunicarte, te ayuda a comunicarte y obviamente la persona no está cerca, ...

Usar los medios electrónicos en este caso el celular, la computadora, la televisión, la radio y otros medios electrónicos que existan para poder transmitir información...

Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

Tabla 18: Testimonios significativos en profesionales sobre las ventajas del uso de comunicación electrónica.

...nos ayuda a mantenernos cerca, nos acerca a las fronteras que podríamos tener...

...te permite ser más orgánico, te permite ser más ágil, más rápido...

Medios electrónicos que facilitan la interacción de comunicación entre dos personas.

Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

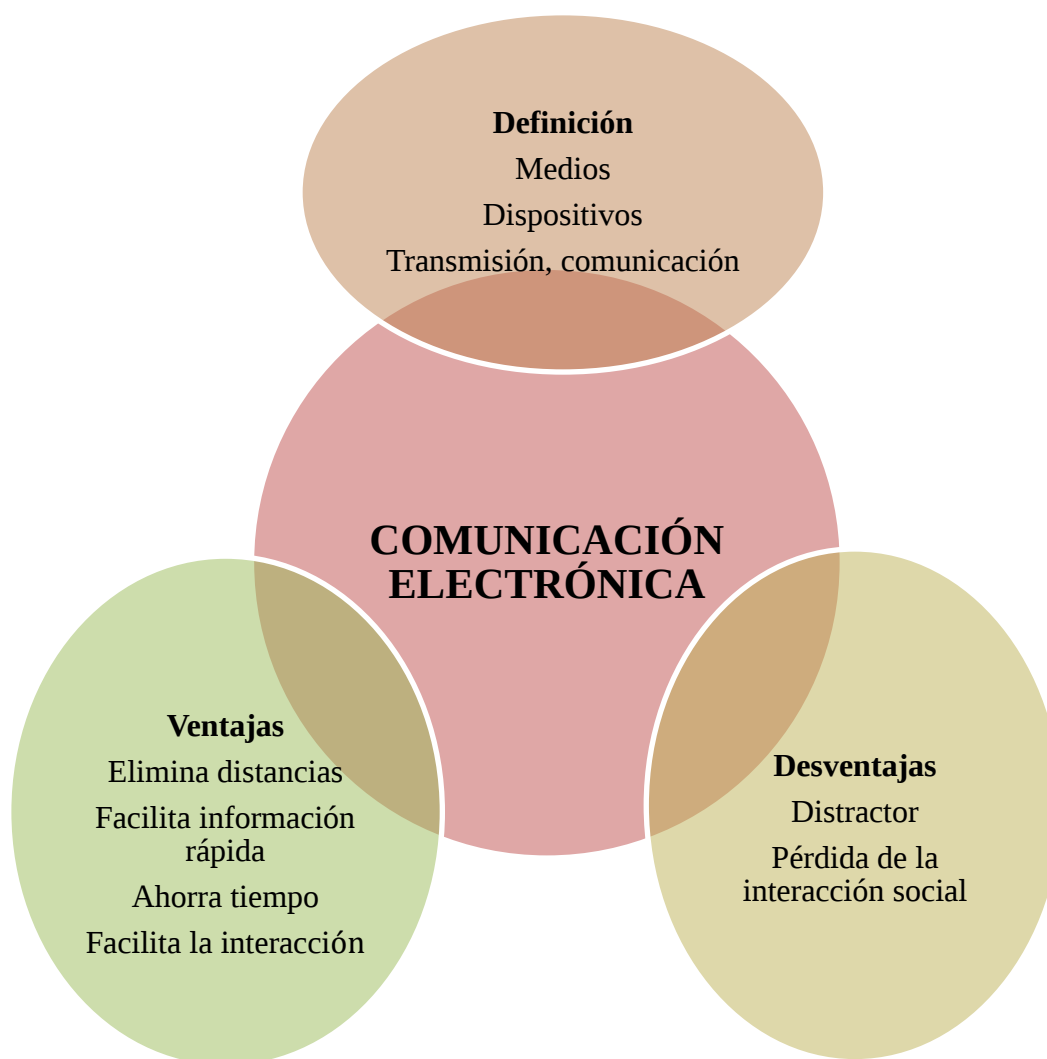
Tabla 19: Testimonios significativos en profesionales sobre las desventajas del uso de comunicación electrónica.

Por supuesto si le dedicas más tiempo a esta actividad, no va a ser beneficiosa porque te distrae de otras actividades importantes...

Todo depende para que utilices, porque si inviertes tiempo en pasar más en el celular, dejas de tener una interacción personal con los seres humanos...

Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

Gráfico 8: Análisis sobre la definición, ventajas y desventajas de la comunicación electrónica en profesionales.



Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

4.2.3 Análisis

Dentro de las opiniones obtenidas de los usuarios sobre sus percepciones de la comunicación electrónica encontramos testimonios que enmarcan la importancia de su conocimiento y uso en la actualidad como un medio de comunicación rápido, eficiente, el mismo que es usado para diferentes actividades tanto personales como laborales. Esto concuerda con el aumento de uso y consumo de tecnologías en el país. (Estrada, 2018). El Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC, 2013), en base al manejo, acceso y utilización de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's), más del 40.4% de la población utiliza internet para obtener información de la web, realizar compras en línea y para comunicarse a través de redes sociales como el Facebook, twitter, etc. (INEC, 2015).

De forma similar se encuentra en los profesionales un alto nivel de conocimiento sobre los medios electrónicos, su utilidad y sobre todo el beneficio en el ambiente personal y laboral.

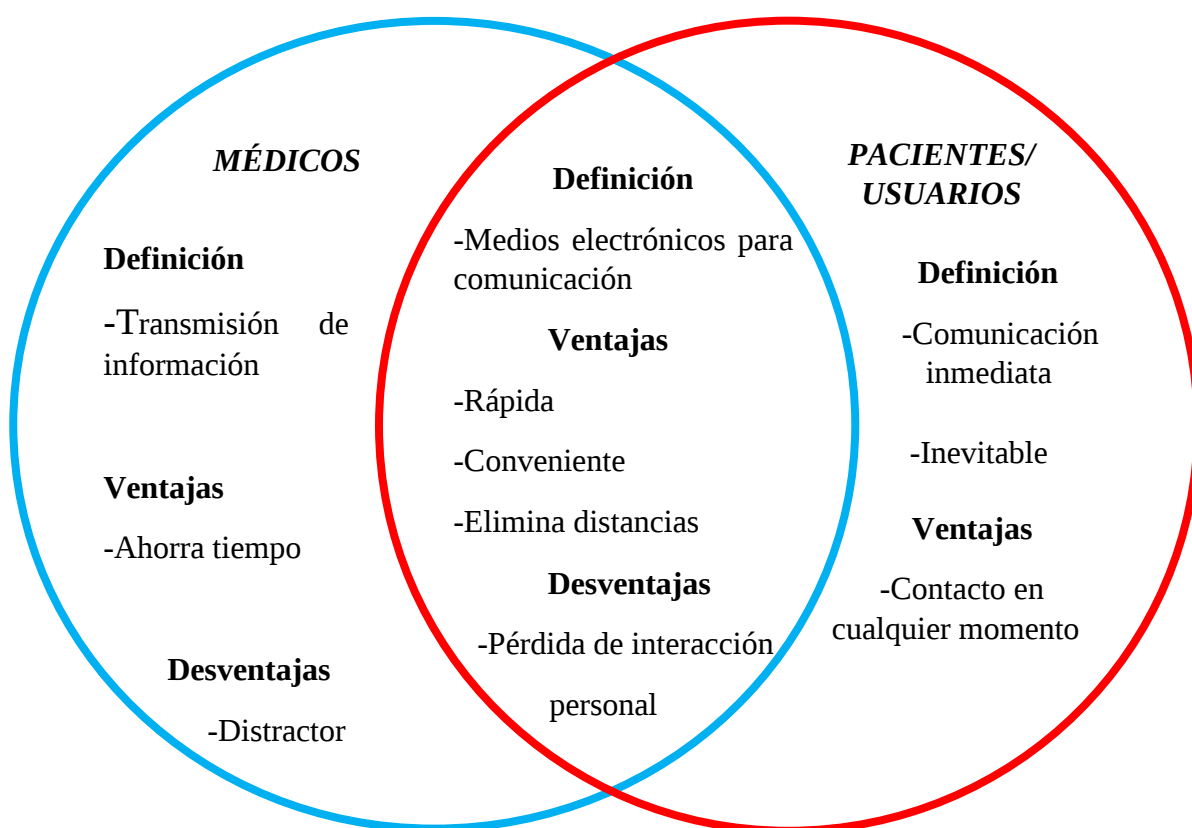
El uso de las tecnologías de información y comunicación han revolucionado las actividades humanas, sobre todo en países desarrollados en los que cinco mil millones de personas tienen acceso a un medio electrónico. En el campo de la salud sus beneficios son múltiples lo que ha obligado a muchos profesionales de esta rama a adoptar una actitud favorable a su uso tanto en actividades personales como profesionales. (Vásquez

y Ortega, 2016). En la actualidad el médico debe estar familiarizado con el uso de dispositivos electrónicos y con los formatos de este tipo de comunicación, de manera que sean herramientas de gran provecho en las diversas actividades de la esfera familiar y profesional. (Rodríguez y Ramírez, 2017)

Es notable que tanto para usuarios como para profesionales las percepciones sobre el uso de la comunicación electrónica de forma general son positivas, ya que es conveniente, rápida y dinámica. Por otro lado, para los adultos mayores no siempre utilizar este tipo de comunicación es beneficiosa porque produce un distanciamiento personal.

Coinciden usuarios y galenos en sus opiniones respecto a las desventajas de usar la CE, relacionadas básicamente a la pérdida, cada vez más creciente de interacción personal.

Gráfico 9: Comparación de la definición, ventajas y desventajas del uso de la Comunicación Electrónica entre profesionales y usuarios.



Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

4.3 COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA EN LA RELACIÓN MÉDICO PACIENTE.

En este capítulo se aborda de forma general los conocimientos, actitudes, prácticas, ventajas, desventajas, riesgos y regulaciones del uso de medios electrónicos en la interacción entre profesionales y usuarios.

4.3.1 Usuarios

Se preguntó a los usuarios cuáles eran sus actitudes acerca del uso de los medios electrónicos en la RMP de forma general, encontrando que existe buena predisposición para su uso, sobre todo debido al progreso de la tecnología en los últimos años.

...yo pienso que es bueno que en este mundo lleno de tecnología es necesario conocer cómo comunicarte usando estas tecnologías más con los doctores que te atienden, que cuidan de tu salud.

(Testimonio de paciente adulto medio hombre, extranjero, 62 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Ud sabe que en la actualidad todos estamos conectados y tenemos ese tipo de comunicación, entonces a mi si me gustaría tener ese tipo de

conexión, para tener una cita médica, estar en contacto con un profesional de la medicina a través de WhatsApp, Facebook.

(Testimonio de paciente adulta media mujer, 57 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Si me parece que se debe usar porque actualmente es una necesidad y si facilita mucho algunas cosas.

(Testimonio de paciente adulta media, 33 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Los adultos mayores muestran de cierta manera rechazo al uso de la tecnología electrónica para contactarse con sus médicos, pues consideran no es una herramienta adecuada para mantener una Relación médico paciente.

...no no, porque para eso siempre digo yo hay que tener respeto y consideración a la persona, no, no puedo ingresar a ninguna de esas cosas, sino llamando al convencional o en la cita médica así no más...

(Testimonio de paciente adulta mayor mujer, 67 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

... osea para mi salud me tengo que para no se sienta el médico comprometido o incómodo esperar que para la cita posterior que me llamó

aún cuando no sea con todo el medicamento o sea que no debería estar haciendo el tratamiento para ahí molestarles...

(Testimonio de paciente adulto mayor hombre, 70 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

La experiencia de familiares y conocidos transmitida a los usuarios influye de manera positiva en la percepción de los usuarios.

...yo no he tenido esa posibilidad, pero muchos de mis amigos y compañeros de trabajo lo han tenido y me gustaría que eso se expanda y tenga mayor posibilidad entre médico y paciente de poder estar en contacto vía electrónica, no podemos detenernos en el tiempo, usted sabe que cada día sigue avanzando la ciencia la tecnología y nosotros debemos aprovechar de estos instrumentos, insumos tecnológicos para poder estar en contacto más directo y oportuno con su médico.

(Testimonio de paciente adulta media, mujer, 57 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Las situaciones para las que más se comunican los pacientes con sus médicos usando este medio son para obtener citas médicas, hacer consultas de medicación, envío de resultados de exámenes.

Yo solo para sacar la cita uso, de ahí mejor prefiero en persona cualquier cosa.

(Testimonio de paciente adulta mayor, mujer, 73 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

He usado para mandar resultados de exámenes por ejemplo me mandan a hacer, y el doctor me dice me manda nomás los resultados y me dice si están bien o venga nomás para verle, tómese esto...

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 39 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Lo máximo que hecho con mi médico es fotografiar exámenes, mientras agendo la nueva cita él me dice si es de gravedad que vaya o sino me da la receta.

(Testimonio de paciente adulta media, mujer, 31 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Los usuarios manifiestan que los escenarios más comunes para usar herramientas electrónicas para relacionarse con sus médicos son en el manejo de patologías crónicas.

...en tratamientos más extensos es más habitual el tratamiento en entornos digitales.

(Testimonio de paciente adulto medio hombre, 47 años, extranjero, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Tengo un familiar médico y una sobrina terapeuta a ellas si les escribo bastante para preguntar algunas inquietudes, como sufro de la artritis, yo si estoy de acuerdo en usar cualquier tecnología para comunicarse con los profesionales, más con los doctores...

(Testimonio de paciente adulto mayor hombre, 74 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Incluso se sugiere que el uso de CE debería ser universal y obligatoria porque mejoraría la interacción entre usuario y médicos.

... es básico, pienso que hoy en día es elemental usar la tecnología en todo, más aún en medicina, creo que debería ser obligatorio en todos los servicios de atención de salud del país el uso de la tecnología entre médico y paciente ya que considero que esto crea un vínculo especial entre el paciente y el médico.

(Testimonio de adulto medio hombre, 42 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

4.3.1.1 Ventajas del uso de la Comunicación Electrónica en la Relación Médico Paciente.

Para los usuarios es un medio conveniente, a través del cual pueden obtener información y contacto con el profesional de una forma rápida y ágil. Pueden establecer una comunicación en algunos casos sincrónica.

El no acudir necesariamente a una consulta médica presencial conlleva un ahorro de tiempo considerable.

...porque te facilita, acorta el tiempo y el médico está al pendiente.

(Testimonio de paciente adulta media, mujer, 33 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

También creo que es bueno, es más fácil comunicarse no estar yendo presente. Será más rápido...

(Testimonio de paciente adulto medio hombre, 43 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Bien porque por ahí también podemos tener consultas médicas en vez de estar viniendo al hospital.

(Testimonio de paciente adolescente mujer, 17 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

La flexibilidad de una consulta electrónica a cualquier hora y día de la semana, les permite tener acceso a una comunicación permanente, sin necesidad de someterse a horarios de atención.

...para no tener que ir al consultorio y usar ese tipo de aplicaciones sería mucho más fácil hacer eso a cualquier hora y día. O si tú te sientes mal y por tu propia cuenta le llamas o le escribes, y él te dice esto y esto.... Si es necesario ir y volver.

(Testimonio de paciente adolescente, hombre, 16 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

A mí me parece que es más fácil la comunicación porque no tienen que asistir al consultorio, porque no tiene que estar pendiente de la cita que

tiene, etc, entonces este elemento serviría de mayor facilidad entre el paciente y el médico...

(Testimonio de paciente adulto mayor, hombre, 75 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

La facilidad de no esperar a una siguiente cita presencial para poder solventar sus dudas e inquietudes son una de las razones por las cuales los usuarios prefieren comunicarse por esta vía.

...si te olvidaste de preguntar algo le escribes o le llamas ese rato mismo donde sea uno esté, y si es mensaje mejor porque queda registrado...

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 38 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

En el siguiente testimonio, el paciente entrevistado hace hincapié en la importancia del no reconocimiento de límites geográficos y la accesibilidad desde cualquier dispositivo electrónico.

Estoy totalmente de acuerdo en usar cualquier medio electrónico con tu médico, usando el teléfono o la compu, esto te facilita mucho, porque te ayuda a ahorrar tiempo y te acorta distancias.

(Testimonio de paciente adolescente hombre, 18 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

...tendríamos acceso desde cualquier espacio..., podemos nosotros hacerlo...

(Testimonio de paciente adulta media, mujer, 57 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

... que se le pueda localizar en cualquier lado, ...en vez de perder mi tiempo en ir a “La Y” y que no esté e irme al Axis y que no esté, entonces le puedo escribir y en donde esté me va a responder...

(Testimonio de paciente adulto joven, hombre, 23 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

...por ejemplo yo vivo en el sur y mis doctores están en el norte de quito, por ejemplo, hacerme ese viaje todos los días eso sí es demorado, en cambio sí les escribo, si les llamo es mucho mejor, eso es una ventaja.

(Testimonio de paciente adolescente hombre, 15 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

El tiempo, ahora vives corriendo para hacer todo, no tienes tiempo de hacer nada, entonces si los horarios son flexibles con el médico por ejemplo puedes hacer una consulta a cualquier hora, en cualquier lugar que estés... se me ocurre estás en el oriente en un campamento te enfermas no tienes un doctor a ese punto voy.

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 32 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Para algunos pacientes es importante poder ser copartícipes en la toma de decisiones de su manejo y la interacción electrónica les permite hacerlo de una manera rápida.

Súper interesante – porque existiría mucha más rapidez de preguntar al doctor, doc siento esto que cree que sea. Existiría un feedback de lado y lado mucho más rápido como el doctor ya tiene antecedentes suyos... entonces ya no toca estar yendo donde el doctor y uno puede discutir sobre lo que el doctor le dice a uno y decir sí estoy de acuerdo o no...

(Testimonio de paciente adulto joven, hombre, 25 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

En situaciones emergentes, la atención oportuna y pronta usando las herramientas electrónicas de comunicación les brinda seguridad y la rapidez que amerita en dichos casos.

La rapidez con la que te pueden atender alguna enfermedad o con la que pueden estar al tanto de la enfermedad tal vez.

(Testimonio de paciente adolescente, mujer, 18 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

...hay personas que están delicadas de salud y necesitan atención urgente esa sería una ventaja, otra ventaja sería una atención rápida, por ejemplo, un médico está preparado para toda emergencia, y no es nada extraño alguna enfermedad...

(Testimonio de paciente adolescente, hombre, 18 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Se menciona que en situaciones no urgentes el médico puede brindar información al paciente que le ayudaría a tener tranquilidad.

En ciertas cosas que no son tan graves, me ayuda a tener tranquilidad.

(Testimonio de paciente adulta media, mujer, 31 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Entre los aspectos percibidos como positivos los usuarios mencionan la rentabilidad económica para el beneficiario y es uno de los aspectos más relevantes, ya que como se menciona a continuación es una actividad en nuestro país no remunerada, que abarata costos en la atención médica.

Y bueno no menos importante también te ahorras dinero, porque es una consulta menos, esto no es bueno para el doctor, pero bueno a la final para ti como paciente si. Yo pienso que hay gente a la que beneficia más que a otros, depende el caso también.

(Testimonio de paciente adulta media, mujer, 31 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

...también evitamos el gasto, lo que es trasladarnos a un centro de salud, un hospital una clínica, o consultorio privado, eso implica también tiempo y dinero, entonces estaríamos ahorrando dos cosas muy importantes en nuestra vida.

(Testimonio de paciente adulto medio hombre, 38 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Para los que les gusta están de acuerdo en eso, y saben si pues. Les resulta como dije ahorro en tiempo y sobre todo en dinero, no pagan otra consulta pues, aunque como mismo será no sé muy bien...

(Testimonio de paciente adulta mayor, mujer, 74 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

A pesar de percibir como una ventaja para el usuario la consulta electrónica gratuita o no remunerada, reconocen que es una actividad laboral extra del médico y mencionan como sugerencia el establecer rubros.

Costo también puede ser porque bueno no sé si legalmente deberías pagar por esa consulta porque a la final es un servicio que te está brindando, es su tiempo, su trabajo, pero si no te cobra claro que es un beneficio.

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 32 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Consideran que la CE mejora la Relación entre médico y paciente ya que establece un acercamiento, que genera mayor confianza.

Indudablemente, te acerca más porque siempre hay de cierto modo como una barrera de uno como paciente con el doctor, el médico es como no sé o sea, entonces te acerca más porque rompes el hielo, vas agarrando confianza, pero siempre dentro del marco del respeto mutuo.

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 42 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Me ayuda a mantener mayor conexión con mi médico... como que agarras más confianza.

(Testimonio de paciente adulta media, mujer, 31 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

La posibilidad de abordar por este medio temas sensibles o difíciles de plantear en la consulta médica presencial es una ventaja destacable para algunos usuarios.

Ventaja que a veces a uno le da recelo decir ciertas cosas cuando están con el doctor, en cambio sí le digo por teléfono o no estoy de frente o si le mando un mensaje ya no tengo ese recelo...

(Testimonio de paciente adulta media, mujer, 45 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

... también ayuda y sirve en el sentido de que puedo si me da vergüenza porque todavía existen tabúes en la sociedad, le puedo mandarlo por mensaje y el mensaje me va a quitar la vergüenza entonces qué sé yo en temas en situaciones reproductivas ayudan bastante ...

(Testimonio de paciente adulto joven, hombre, 23 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

4.3.1.2 Desventajas y riesgos del uso de la Comunicación Electrónica en la Relación Médico Paciente.

La accesibilidad es un punto en contra para algunos pacientes puesto que no es universal y depende de la condición socioeconómica, ya que no todos tienen acceso a una computadora, teléfono móvil u otro dispositivo electrónico.

Hay barreras para que no puedan acceder a los medios, a ver el acceso a una computadora a un celular, si es que eres médico se entiende que, si tienes, porque perteneces a otro nivel social, no estoy hablando de un agricultor que no lo tiene...

Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 32 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

La otra es que no siempre te van a contestar, depende también de eso, entonces no siempre es accesible y también si esa persona no tiene saldo, no tiene internet...

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 37 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

A ver. Porque estamos en Ecuador... aquí aún estamos atrasados, tu entras al google, te va a lanzar un montón de información seguramente de que en otros países sí se usa, seguro que aquí no es común, pero en Europa, EEUU sí, claro que sí. Primero porque no toda la gente tiene una computadora, bueno teléfono sí...

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 42 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

La falta de conocimiento y de práctica, de cómo utilizar medios electrónicos es una desventaja para cierto grupo de pacientes como es el caso de los adultos mayores. Mencionan que no conocen su utilidad y practicidad, además tienen ideas preconcebidas de que se tratan de medios de difícil manejo, lo que les indispone para usarlos con sus médicos.

No se utiliza mucho porque la gente no sabemos, habemos personas que no estamos estudiadas, que somos mayores y no podemos estar pendientes en las computadoras.

(Testimonio de paciente adulta media, mujer, 33 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

...barreras para su buen uso, quien no ocupa, no tiene la experticia para hacerlo porque no sabe cómo utilizarlo....

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 32 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Desventajas para nosotros si, porque no sabemos manejar la tecnología...

(Testimonio de paciente adulto mayor, hombre, 73 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Para viejitos como yo no sirve, porque no sabemos manejar, osea si no sabe no puede manejar esa tecnología.

(Testimonio de paciente adulta mayor, mujer, 74 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Para uno que es ya viejo, usar eso es imposible porque no se tiene el conocimiento...

(Testimonio de paciente adulta mayor, mujer, 71 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

El uso inadecuado por parte de los usuarios es una desventaja porque consideran que podría afectar la RMP, originando un rechazo desde los profesionales si las consultas son por cuestiones triviales.

Por supuesto, el problema aquí es que muchas de las veces las personas, los pacientes no hacemos el buen uso de esos números y a veces somos un poquito imprudentes, llamamos o escribimos por cosas inferiores, pequeñas, mínimas y ahí es donde los doctores están ocupados, están atendiendo y a ellos les molesta ese tipo de cosas.

(Testimonio de paciente adulta medio, hombre, 45 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

...habría abuso del paciente, en el sentido de por ejemplo me quedo este rezago de la garganta y el ahí se va a perjudicar el médico, porque

también hay abuso, vea regáleme una pastillita para el dolor de barriga o así, puede verse ese abuso de confianza.

(Testimonio de paciente adulto joven, 23 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Los pacientes creen que llamando o escribiendo al doctor, él tiene que darles el diagnóstico sin verles, pero me imagino que es difícil, tengo eso, y le dicen que me tengo que tomar, el doctor no puede tomar decisiones así...

(Testimonio de paciente adulta joven, 25 años, extranjera, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Uno de los mayores temores es que el médico se equivoque en la valoración del paciente pues consideran que no es objetiva y las consecuencias en muchos casos puedan ser fatales.

Las implicaciones médico-legales desde el punto de vista de los usuarios son aspectos importantes mencionados por varios de los pacientes que colocan al profesional en una situación de riesgo.

...pocas, pero hay, creo que la más importante que no te ven pues, ósea no te examinan, y si es algo más complicado, por ejemplo, se me ocurre

te duele la barriga y te dicen tómame esto y resulta que es peritonitis, cosas así.

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 37 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

...no va a saber que realmente tengo, y eso lleva a errores, errores que pueden ser fatales.

(Testimonio de paciente adulta mayor, mujer, 74 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Si pues si no me ve se puede equivocar y que sea algo más complicado, me duele aquí le digo por teléfono, pero como no sé de medicina puedo estar diciéndole mal al doctor por tanto él se puede equivocar.

(Testimonio de paciente adulta mayor, mujer, 74 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

...como paciente porque puede ser algo grave subestimado por una consulta telefónica o un mensaje.

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 37 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

... puede ser algo grave que el doctor no me diagnostique por teléfono, mi familiar que es médico cuando le pregunto que me tomo cuando me duele la barriga siempre me dice lo mismo, no puedo darle nada porque puede ser algo grave, y me ha tocado ir a hacerme atender porque bueno ya me quedo preocupado.

(Testimonio de adulto mayor, hombre, 74 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Yo le digo al doctor, yo tengo un dolor en la boca del estómago, el doctor me dice tomate una panckreoflat o una buscapina, oh sorpresa me pasa el dolor, pero de pronto fue un problema cardíaco, el no tuvo la oportunidad de verme, cuando él lo haga yo ya estoy mirando la esquina...

(Testimonio de paciente adulta mayor, mujer, 74 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Se me ocurre que te denuncien por el mismo caso, no le diagnosticaste bien, te jalaste el diagnóstico, a la final queda grabado todo en el mail, celular lo que sea que usaste.

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 37 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

...vemos lo que está pasando con los médicos y el tema de negligencia médica qué sé yo, el hijo ve que la mamá está siendo administrada por algunas medicinas, entonces tiene las recetas enviadas, se puede usar ese argumento, el doctor me indico esto por esto y ahora tengo estos problemas.

(Testimonio de paciente adulto joven, hombre, 23 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

La pérdida de la privacidad sobre todo para el profesional debido a lo que anteriormente se mencionaba el uso inadecuado de los pacientes de este tipo de comunicación en horas fuera de horario de trabajo de los médicos. Además, estiman que existen algunas desventajas más para los profesionales, que para ellos como usuarios, ya que aumenta la carga de trabajo para el médico, no es remunerado y el uso cada vez más creciente de dispositivos electrónicos en el campo de la salud podría derivar en una disminución de la cantidad de pacientes en la consulta médica presencial.

Que si puedes perder hasta cierto punto tu privacidad como médico porque debe haber pacientes intensos como mi mamá por ejemplo.... De hecho, gente acosadora incluso que es la que te llama o te escribe porque te duele esto y otro digo yo.

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 42 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Desventaja para ustedes creo más que para el paciente. Ese es su trabajo entonces sería como que los pacientes podrían abusar y le piden consultas a través de WhatsApp y eso no sería remunerado.

(Testimonio de paciente adolescente, mujer, 18 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Que ya no habría mucha gente en el hospital. Para las personas que trabajan en los hospitales no habría mucho trabajo porque si hacen todo usando eso, ya no verían a los pacientes.

(Testimonio de paciente adolescente mujer, 17 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

En algún punto el futuro creo que se va a poder diagnosticar sin la presencia del profesional...en menos de 10 años va estar pasando que los medios electrónicos te digan cómo va a estar el paciente...

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, extranjero, 47 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Los siguientes testimonios relatan que errores como el tipeo, o de interpretación pueden ser comunes y originar malos entendidos y riesgos que serán comentados más adelante.

No sé cómo me llegue el mensaje del médico, yo a lo mejor no entienda en cuestión de medicamentos, soy una persona que yo poco pueda consumir ningún medicamento, si exactamente no me explica la doctora, como debo tomar como debo hacer ...

(Testimonio de paciente adulta mayor, mujer, 67 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

...posiblemente el doctor esté muy ocupado, o escriba rápido, no le dé mucho tiempo al celular no sé.

(Testimonio de paciente adolescente hombre, 15 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

A veces no contestan rápido cierto porque estarán ocupados, no sé. Después de dos horas, tres horas yo le mande y de pronto porque está ocupado escribe algo mal.

(Testimonio de paciente adulta medio, hombre, 43 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Incluso se menciona en el testimonio a continuación, el temor al uso inadecuado por parte del profesional para tratar temas no relacionados a la salud del paciente y que puedan colocarlos en una situación incómoda.

Que use para otras cosas por ejemplo que me empiece a escribir y me invite a salir o algo así, que el médico tenga otras intenciones...

(Testimonio de paciente adolescente mujer, 18 años Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Otra desventaja comentada por los pacientes es la afectación en la RMP debido a que se pierde el contacto humano cara a cara, se despersonaliza la consulta médica, no transmite emociones y puede originar errores en la valoración y el diagnóstico.

Bueno, que se ha perdido esa capacidad de contacto humano...

(Testimonio de paciente adulto mayor, hombre, 71 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

La consulta presencial para los pacientes es sumamente importante porque en ella se generan aspectos fundamentales dentro de la Relación médico paciente como confianza, seguridad entre otros.

Desventajas el contacto humano, el poder mirar a alguien para poder tener confianza en alguien que hace una persona ahí es súper importante, aunque lo neguemos es súper necesario, la presencia de la persona, la confianza, el cuerpo del otro conteniéndote, es súper importante.

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 47 años, extranjero, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Los adultos mayores consideran como desventaja importante no tener el contacto personal con su médico.

Nosotros somos de una era pasada en la que nosotros, lo que nos gusta es vernos, saber que estamos ahí, ya entonces la consulta para el médico, si bien es cierto, me da cierta respuesta a lo que me afecta, pero no tiene la consciencia perfecta de lo que es lo que realmente tengo, porque no me está viendo, no me ha hecho otro examen...

(Testimonio de paciente adulta mayor, mujer, 74 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Yo soy defensora aún doctorita de que el médico le vea, le toque a uno, no importa si toca esperar la cita, pero mejor que le vea, así le indico

donde me duele, que me pasa, sino no va a saber el doctor que mismo me pasa.

(Testimonio de paciente adulta mayor, mujer, 74 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Depende el caso es mejor que vayas donde el médico te examine, no hay nada mejor como estar cara a cara con tu doctor. En mi caso siempre preferiré que me examinen igual para mi familia, pero si es por un examen algo así, si lo podría hacer por teléfono, por ejemplo.

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 37 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

... se pierde en algún momento el contacto humano, y claro hay situaciones en las cuales el contacto humano es fundamental, no es lo mismo decirle por teléfono que me duele o que siento que el estar frente a frente...

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 42 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

A los pacientes entrevistados les preocupa acerca de la idoneidad y confiabilidad de este tipo de interacción y lo señalan como una desventaja.

Que no siempre están ahí, en cambio en la cita médica nos pueden chequear, tomar la temperatura etc.

(Testimonio de paciente adulta media, mujer, 31 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Puede estar diciendo lo que no es doctor. Tiene que ver frente a frente. Como se que es doctor que está hablando conmigo.

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 39 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Que no es lo mismo, que le examinen, le toque, le vean ...

(Testimonio de paciente adulto mayor, hombre, 74 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

...que no le pueda captar bien el mensaje que me del doctor o la doctora, entonces esa sería una desventaja primordial, que no le entienda alguna clase de medicamento que me mande y nuevamente insistir y estar en eso, no, no lo creo, entonces preferible yo personalmente acudiría.

(Testimonio de paciente adulta mayor, mujer, 67 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Capaz que no es tan cierto, porque obvio no quita el hecho de que es el doctor quien te revisa y te tantea, y con eso ellos saben lo que tienes, y no van a decir solo con lo que tú dices y dices me está doliendo acá, pero en verdad es otro dolor y no pueden verlo bien eso creo que sería una desventaja.

(Testimonio de paciente adolescente, mujer, 18 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Los testimonios a continuación revelan el temor en los usuarios por falta de garantía de la confidencialidad y el riesgo de un uso indebido de la información.

... no me sentiría tan seguro si tengo una manchita en mis genitales y tengo que enseñarle en video cámara, tendría que darme la seguridad que no está grabando, el no debería hacerlo por mi derecho a la privacidad...

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 32 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

El canal tiene que ser bien seguro porque a lo mejor otra persona puede filtrarse o el mismo médico puede grabarlo y transmitirlo, si tendría que darme una seguridad...

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 32 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Mucho riesgo que no vean a uno de frente. Además, no entiendo lo que hablan peor por teléfono, no tienen paciencia, y luego no sé si ese mensaje o lo que le diga al doctor o le mande va a estar seguro o sea, no mande a otros doctores por ejemplo o suba a las redes sociales.

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 39 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

4.3.1.3 Regulaciones del uso de la Comunicación Electrónica en la Relación Médico Paciente.

Al preguntar a los pacientes sobre las regulaciones que rigen a la comunicación electrónica en el ámbito de la interacción médico paciente, en nuestro país, se observa que hay un desconocimiento generalizado. Sin embargo, al realizar el abordaje sobre si consideran que debería existir algún tipo de regulación para su uso, los pacientes recomiendan la implementación de medidas de control.

No tengo conocimiento de ello.

(Testimonio de paciente adulta media, mujer, 57 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Tengo conocimiento de que no existe, pero hay campañas en redes sociales de los mismos médicos que proponen que no se tomen las citas mediante WhatsApp, ósea tienen que ser las citas presenciales.

(Testimonio de paciente adulta media, mujer, 28 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Los usuarios manifiestan su deseo de que se haga un control adecuado, puesto que el no ser presencial no exonera al profesional de la responsabilidad.

No, la verdad no, pero debería, porque si no a rienda suelta por teléfono todo el mundo puede diagnosticar y medicar.

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 37 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

No eso sí le puedo decir que no sé nada, si es que hay en buena hora, porque a la final es una atención médica por un profesional, y el hecho de que hagas un video consulta por ejemplo no cambia o no debería cambiar en nada la responsabilidad que tienes sobre el paciente como doctor.

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 37 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Se menciona además la importancia de la creación de leyes que protejan la información y la confidencialidad de todos los datos, que el paciente provee al médico a través de estos medios.

No creo, si debería para que se proteja a los pacientes sobre todo para proteger que no se fugue la información que uno le da al médico.

(Testimonio de paciente adulta media, mujer, 48 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Por supuesto debería haber una regulación, todo debe estar controlado y regulado más si es en temas de la salud y protejan tu información personal, sobre todo.

(Testimonio de paciente adulta media, mujer, 57 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

No, no conozco, pero sí debería, porque muchas veces nosotros ósea el paciente da los datos totalmente privados y no sé qué uso tendrá el médico muchas veces.

(Testimonio de paciente adulta media, mujer, 28 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

... lo de confidencialidad debería ser más controlado, porque si qué sé yo, puedo estar al lado de un paciente, anoto el número de un doctor, mando un mensaje haciéndome pasar por ese paciente.

(Testimonio de paciente adulto joven, hombre, 23 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Para otros usuarios la regulación es prioritaria porque es una manera de garantizar una atención adecuada, lo que disminuye los riesgos, les genera mayor seguridad.

No en Ecuador no crea que haya, pero claro que si fuera bueno porque imagínese que el médico se equivoca me da alguna receta por teléfono que me haga daño, me deje inválido no sé, me dañe el hígado, yo tendría el respaldo...

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 23 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Que es en el hospital que es, que, si estás hablando, como por ejemplo si estás escribiendo a algún hospital, si estás hablando con ese mismo hospital no por una página que se está haciendo pasar o algo así. Si

es mentira entonces que sancionen porque si hay quienes se hacen pasar por médicos y no son.

(Testimonio de paciente adolescente hombre, 17 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

... debería haber como un tipo de ley que hasta cierto punto pueda, usarse las redes sociales para consultar al médico, pero hasta cierto punto cuando yo necesite hacer una revisión ya tener que ir y no poder responder por redes sociales sino tener que ir estar frente a frente y mostrarle bien las cosas.

(Testimonio de paciente adolescente, hombre, 16 años Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Por otro lado para ciertos pacientes, la implementación de medios de regulación no es una opción atractiva, porque lo visualizan más como una medida de control para el usuario, mientras que para otros, en nuestro país las autoridades responsables de legislar no tienen ni el conocimiento ni la capacidad para hacerlo.

Reglas para la comunicación yo preferiría que no porque me gusta de la forma que esta, no quiero que el gobierno me diga que yo no puedo, o que él no puede decirme algo online, o a través de WhatsApp o cualquier otro.

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 64 años, extranjero, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

... es un tema complejo, el sistema político y legislativo con procesos lentos y engorrosos, eso contrástalo con todo el desarrollo digital y los entornos que tiene una evolución diaria, cotidiana, en horas todo cambia. Esta gente tiene que legislar para eso, pero no tienen ni la menor idea y ni siquiera tienen la capacidad de buscarse buenos asesores, eso no pasa solo en Ecuador...

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 47 años, extranjero, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Al preguntar sobre sus conocimientos acerca de regulaciones en el extranjero, los usuarios tienen percepciones vagas de que, si habría, pero la información brindada no es precisa.

Estoy seguro que si, en EEUU que es el lugar que más demandas hay, es el reino de la demanda, debe haber un vademécum que hacer y que no en función de que no hacer y compartir estudios, habría que buscar en países donde hay más desarrollo de esto y aplicarlo acá porque acá seguro no hay.

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 47 años, extranjero, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Estoy seguro que debe haber en los Estados Unidos, si, seguro que hay. Y sabes los médicos son mucho menos personales allá, antes de verlos porque sabes todo tiene que pasar por una recepcionista y secretaria y ella hace la cita y esa es la forma allá, me gusta la forma que es aquí, espero que no cambie.

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 64 años, extranjero, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Si creo que escuché en los países de Europa específicamente creo que es en Alemania o en Austria, que un médico no está autorizado de acuerdo al juramento hipocrático, no está autorizado a dar consultas sin previa cita.

(Testimonio de paciente adolescente, hombre, 18 años Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Los testimonios a continuación indican la importancia que para los pacientes tiene la existencia de regulaciones con sustento legal para protección sobre todo del profesional más que para ellos como usuarios.

No creo que hay, pero que creen leyes que regule esto sería genial para ustedes así se evitarían problemas con los pacientes.

(Testimonio de paciente adolescente mujer, 18 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

No sé si haya pero pienso debe haber totalmente porque creo que ósea creo que algunas personas podrían como que abusar de eso y pedir consultas médicas a través del WhatsApp que no estarían bien.

(Testimonio de paciente adulta media mujer, 33 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

No conozco si haya... si sería bueno que haya para evitar problemas... evitar que los pacientes abusen de la confianza de los médicos, que les acosen por ejemplo...

(Testimonio de paciente adolescente, hombre, 15 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Tabla 20: Testimonios de usuarios sobre actitudes ante el uso de la comunicación electrónica en la Relación médico paciente.

...yo pienso que es bueno que en este mundo lleno de tecnología es necesario conocer cómo comunicarte usando estas tecnologías...

...entonces a mi si me gustaría tener ese tipo de conexión, para tener una cita médica...

...no podemos detenernos en el tiempo, usted sabe que cada día sigue avanzando la ciencia la tecnología y nosotros debemos aprovechar de estos instrumentos, insumos tecnológicos...

Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

Tabla 21: Testimonios de usuarios sobre el uso de la comunicación electrónica en la Relación médico y paciente.

He usado para mandar resultados de exámenes por ejemplo me mandan a hacer, y el doctor me dice me manda nomás los resultados...

... para preguntar algunas inquietudes, como sufro de la artritis...

Yo solo para sacar la cita uso, de ahí mejor prefiero en persona cualquier cosa...

Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

Tabla 22: Testimonios de usuarios sobre las ventajas de la comunicación electrónica en la Relación médico paciente.

...porque te facilita, acorta el tiempo y el médico está al pendiente.

...para no tener que ir al consultorio y usar ese tipo de aplicaciones sería mucho más fácil hacer eso a cualquier hora y día.

...esto te facilita mucho, porque te ayuda a ahorrar tiempo y te acorta distancias.

Existiría un feedback de lado y lado mucho más rápido como el doctor ya tiene antecedentes suyos...

...pero si no te cobra claro que es un beneficio.

Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

Tabla 23: Testimonios de usuarios sobre las desventajas y riesgos de la comunicación electrónica en la Relación médico y paciente.

Hay barreras para que no puedan acceder a los medios, a ver el acceso a una computadora a un celular...

...barreras para su buen uso, quien no ocupa, no tiene la experticia para hacerlo porque no sabe cómo utilizarlo....

...los pacientes no hacemos el buen uso de esos números y a veces somos un poquito imprudentes...

...que no te ven pues, ósea no te examinan...

Que use para otras cosas por ejemplo que me empiece a escribir y me invite a salir o algo así, que el médico tenga otras intenciones...

Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

Tabla 24: Testimonios de usuarios sobre las regulaciones de la comunicación electrónica en la Relación médico y paciente.

... sistema político y legislativo con procesos lentos y engorrosos...

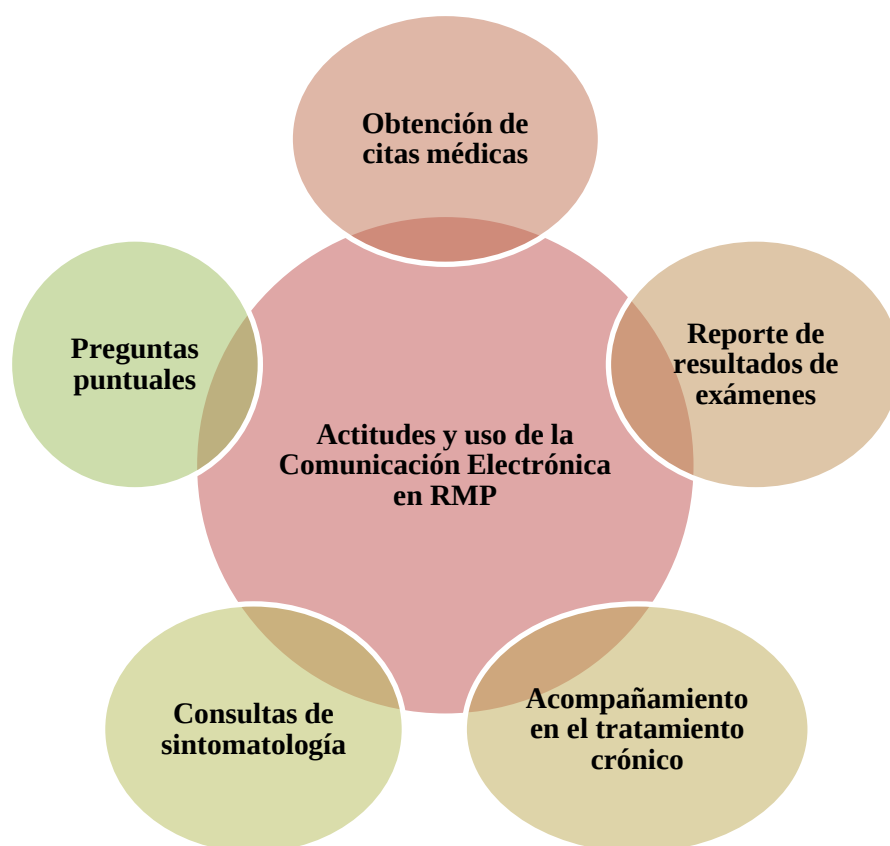
... me gusta de la forma que esta, no quiero que el gobierno me diga que yo no puedo...

...debería, porque si no a rienda suelta por teléfono todo el mundo puede diagnosticar y medicar.

Estoy seguro que debe haber en los Estados Unidos, si, seguro que hay...

Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019

Gráfico 10: Actitudes y uso de comunicación electrónica en la Relación Médico paciente en usuarios.



Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

Gráfico 11: Ventajas del uso de la comunicación electrónica en la Relación Médico Paciente.



Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

Gráfico 12: Desventajas y riesgos del uso de la comunicación electrónica en la Relación Médico Paciente.



Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

4.3.2 Médicos Familiares

Para los médicos familiares de esta investigación el uso de medios electrónicos es una práctica de forma general bien aceptada y actualmente indispensable. Se rescata la importancia de actualizar sus conocimientos en tecnología para poder hacer uso adecuado de la misma.

...si por mi fuera yo llamaría por teléfono todavía, entonces puedes usar cualquier medio, el teléfono, las redes sociales, eso ya depende de ti como médico.

(Testimonio de médico femenino, 57 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Si como la tecnología avanza es importante los medios electrónicos, en el caso de la medicina, debe estar actualizado también para poder comunicarnos con los pacientes, usar Facebook, WhatsApp, Instagram... yo estoy muy de acuerdo...

(Testimonio de médico masculino, 48 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Los médicos familiares en su práctica diaria usan la comunicación electrónica para educar a sus pacientes y hacer seguimientos de las patologías. Se evidencia que el uso es más frecuente en pacientes con patologías crónicas que ameritan un control y seguimiento permanente.

...si es indispensable porque a través de los medios electrónicos envío información, puedo enviar dibujos, algunas pautas, indicaciones para que el paciente pueda seguir bien los tratamientos...

(Testimonio de médico masculino, 37 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Yo generalmente uso para hacer seguimiento de los pacientes sobre todo pacientes con enfermedades crónicas o en aquellos que te quedó una duda si volverá o no y sabes que ese paciente necesita de ti...

(Testimonio de médico mujer, 32 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Yo por ejemplo uso para cuando tienes que mandar algún medicamento al paciente. Ósea antes les dictabas por teléfono y había fallas. Ahora tú les escribes y les dices tome esto y me cuenta cómo va.

(Testimonio de médico mujer, 57 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

En control de un tratamiento inicial, por ejemplo, control de síntomas o de medicación que prescribiste y a veces te quedas con la duda de algo y mejor te aseguras mejor y le preguntas.

(Testimonio de médico mujer, 29 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Los médicos familiares entrevistados mencionan que usan a menudo con pacientes que viven en el extranjero o en provincia y no pueden acudir a la cita médica presencial de forma regular.

Con los pacientes que viven lejos, con ellos más uso, por ejemplo los diabéticos y que no pueden venir siempre al control, entonces les pido que me envíen las glicemias y así...

Testimonio de médico mujer, 53 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Con los gringuitos, con los pacientes que tengo del extranjero, para consultas generalmente.

(Testimonio de médico mujer, 57 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Los pacientes contactan a sus médicos utilizando cualquiera de los medios de comunicación electrónica para consultas, envío de resultados de exámenes, entre otros.

...a mí me fascina es cuando me mandan las fotos, por ejemplo, un paciente que tuvo una artritis que no podía moverse, que estaba inflamada y a los tres días ya estaba mejor entonces vos ya te quedas tranquila y te mandan no.

(Testimonio de médico mujer, 57 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Generalmente es para preguntar sobre medicación, o cuando les da una reacción adversa.

(Testimonio de médico mujer, 29 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

En algunos casos son los familiares de los pacientes quienes contactan al médico, especialmente en el caso de pacientes adultos mayores y niños.

Sí, me llaman o escriben los familiares de los pacientitos, los hijos, para preguntarme, doctor sabe que esto le pase a mi mamá o a mi papá, que le doy.

(Testimonio de médico hombre, 48 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Si, algunas mamás típico para preguntarte algo de su hijo, que si ya le duele el abdomen o cualquier cosa.

(Testimonio de médico mujer, 32 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Manifiestan el uso de la comunicación electrónica como una necesidad debido a la demanda de parte de los pacientes y a pesar de ello hay quienes no acostumbran a interactuar de esta manera con sus pacientes.

Creo que generalmente los pacientes son los que más usan que nosotros los médicos, porque son ellos quienes te piden el número de teléfono y eso, lo que te obliga a hacerlo y por supuesto tienes un arsenal de medios que puedes usar tú como médico ...

(Testimonio de médico masculino, 42 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Se encontró profesionales que no tienen una actitud positiva frente al uso de estas herramientas para relacionarse con sus pacientes, excepto como mencionan en sus testimonios para determinados casos.

...no utilizo mucho este medio, excepto contadas dos veces que yo he pedido el teléfono para yo comunicarme con el paciente, no he dado la apertura para dar el número de teléfono o mail a todos los pacientes para que me pregunten cualquier duda...

(Testimonio de médico femenino, 29 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

...usar en determinadas situaciones si...

(Testimonio de médico masculino, 37 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Se enfatiza la importancia del contacto cara a cara en el primer encuentro médico paciente, antes de usar medios electrónicos.

La verdad en lo personal no tengo ningún vínculo electrónico con los pacientes, pienso que no se debería llegar al punto ese, en lo personal y porque se pasaría el límite de lo profesional a lo personal, pienso yo porque todo debe radicarse o trabajarse con ética y todo debe manejarse en el entorno laboral e institucional. Puede ser en algunos casos, pero depende.

(Testimonio de médico masculino, 31 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

No uso, porque pienso que la primera interacción debe ser personal, no puedes hacer una red social sin una primera interacción personal.

(Testimonio de médico hombre, 45 años. Centro de Medicina Familiar “La Y”).

4.3.2.1 Ventajas del uso de la Comunicación Electrónica en la Relación Médico Paciente.

Para los médicos la rapidez en la comunicación con sus pacientes es fundamental, sobre todo en situaciones determinadas que ameritan una respuesta pronta. Contactar en tiempo real a los usuarios es uno de los puntos a favor que más destacan.

...las ventajas son el acercamiento que tenemos con el paciente, esa buena rapidez que podría contactarlo por a o b circunstancia, no es el hecho

de que o el paciente se fue de la consulta, ya no sé hasta tres meses volverlo a ver, es esa rapidez con la que podemos actuar frente a cualquier cosa de manera rápida.

(Testimonio de médico mujer, 29 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Las ventajas que puede comunicarse rápidamente, en tiempo real con el paciente a través de esto.

(Testimonio de médico hombre, 37 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Acceso inmediato, la ventaja más grande es el acceso, ósea puedes remitir información y tener una respuesta en tiempo real, no necesitas esperar una cita médica para saber que ese problema es agudo o crónico o es alguna cosa emergente creo que se pueden solventar un montón de dudas que tal vez en la consulta no quedaron solventadas y eso.

(Testimonio de médico mujer, 32 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Una de las ventajas mencionadas que benefician al paciente desde el punto de vista del profesional es el tiempo, puesto que se puede realizar una consulta electrónica, permitiendo al usuario mantenerse en sus actividades cotidianas.

El tiempo, porque no tiene que venir a consulta, no tiene que dejar de hacer sus otras actividades y tú puedes resolver muy rápidamente alguna circunstancia que se urgente.

(Testimonio de médico hombre, 45 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

...rapidez, mayor accesibilidad, no solo esperar a que tengas una segunda consulta en dos, tres semanas o mes, que puedas hacer una consulta rápida si es necesario, una guía, ...

(Testimonio de médico mujer, 32 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Para una comunicación ágil y rápida si, por ejemplo, un paciente que quiera chequear un examen, se hace el examen y envía la foto del resultado del examen, agiliza el tiempo y el tratamiento también no espero otro día para poder chequear.

(Testimonio de médico hombre, 48 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Para los profesionales poder hacer un abordaje inicial o un seguimiento vía remota, sin necesidad de llamar a sus pacientes a una próxima cita mediata, es de gran ayuda en la práctica diaria.

Quizá dar orientaciones en primera instancia que necesiten hasta que tenga la asistencia médica física.

(Testimonio de médico hombre, 31 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Nos permite tener un seguimiento del paciente en un tiempo más corto que el que si lo citamos unos días después esto es beneficioso en casos donde haya algún evento que pueda comprometer la vida del paciente...

(Testimonio de médico hombre, 34 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Una ventaja sería también capaz que, si es que yo tengo alguna duda, o si yo tengo alguna duda o algo podríamos comunicarnos por este medio para resolver esto, y el paciente también pueda comunicarse conmigo para saber cómo está, cómo le va con su enfermedad no se alguna medicación que no me haya entendido...

(Testimonio de médico hombre, 37 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

...que nos permite de pronto hacerle un seguimiento al paciente entonces de ley tiene que haber la consulta en el consultorio para ver cómo está el paciente.

(Testimonio de médico mujer, 33 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Al hacer un seguimiento rápido por esta vía, los profesionales además adquieren mayor seguridad y tranquilidad hasta una próxima cita presencial.

...de cada 10 médicos que damos consulta aproximadamente se encontraron hallazgos de que el 80% de las veces nos quedamos la duda si hicimos o no hicimos bien el diagnóstico, y la ventaja de la comunicación electrónica de una manera hasta cierto punto más rápida, y que si tienes confianza con el paciente puedes y si es que cometiste algún un error puedes avisarle.

(Testimonio de médico hombre, 38 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

La facilidad de mantener una interacción a distancia sin importar el lugar geográfico, o su accesibilidad, favorece su uso por parte de los profesionales de la salud.

Elimina las distancias y la rapidez de la comunicación porque todo esto ya es en vivo en directo y uno puede conocer de primera mano el problema.

(Testimonio de médico hombre, 32 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

La única ventaja que puedo encontrarle es que hay mayor accesibilidad y como que estoy más disponible y pueden encontrarme más fácilmente...

(Testimonio de médico hombre, 38 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Acceso inmediato, la ventaja más grande es el acceso, puedes acceder desde un celular, una computadora, en todo lado hay internet, wifi.

(Testimonio de médico hombre, 32 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Resaltan el beneficio en la Relación médico paciente, porque rompe barreras y genera mayor confianza en el paciente, y le permite además tener un mayor acercamiento al sistema de salud.

...creo que es bueno, te acerca más el servicio de salud a los usuarios...

(Testimonio de médico hombre, 45 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Elimina las distancias y la rapidez de la comunicación porque todo esto ya es en vivo en directo y uno puede conocer de primera mano el problema.

(Testimonio de médico hombre, 31 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

...que me permiten estar más pendiente, me permiten estar más cerca de mi paciente, eliminar esas barreras, generar confianza...

(Testimonio de médico hombre, 32 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Pueden encontrarme más fácilmente y eso fortalece mucho ese nexo del que hablábamos inicialmente de la Relación médico paciente porque él sabe que voy a estar ahí...

(Testimonio de médico hombre, 38 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

El dinamismo de los medios electrónicos permite a los profesionales interactuar con sus pacientes de diversas formas.

Me permite vigilar, monitorizar signos de alarma, me permite aplicar un tratamiento, agendar encuentros también, poder decirle a mi paciente cambiemos ahora, o algo así si es que yo tuviera algún problema por ejemplo, el usar correos electrónicos también eh nos permite compartir información como imágenes, resultados de exámenes, diferentes contextos en los que se puede aplicar, siempre teniendo presente que hay limitaciones, insisto esto es compartir información y a veces modificar ciertos aspectos de la consulta mas no dar una consulta como tal.

(Testimonio de médico hombre, 34 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

...te permiten agilizar, organizarte ... vas a organizar mejor tu tiempo visualizar si vas a tener una agenda copada en estos días o en efecto si te están faltando pacientes y hacer acciones de promoción básicamente para tratar de llenar la consulta.

(Testimonio de médico hombre, 38 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

... permite además compartir información no solo en un formato de audio sino visual, de video entre otras cosas.

(Testimonio de médico hombre, 34 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

4.3.2.2 Desventajas y riesgos del uso de la Comunicación Electrónica en la Relación Médico Paciente.

Los médicos se sienten perjudicados, ya que representa una carga adicional de trabajo, está fuera de su horario de atención y no es remunerado.

Sí, es un trabajo adicional, no es que, es tiempo, y ya el tiempo implica algo extra entonces yo sí creo que es un plus que los médicos tienen al utilizar estos medios.

(Testimonio de médico mujer, 29 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

No es remunerado, pero sí debe ser porque es un tiempo del profesional de algo que uno se ha preparado. Ahora la forma de remuneración es muy difícil porque mucho depende del paciente...

(Testimonio de médico hombre, 32 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

...estaría fuera de las horas de la atención del médico entonces son sus horas personales, una, como médico no hay ventajas.

(Testimonio de médico mujer, 53 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Sugieren que se debería incluir dentro de los rubros de atención al paciente, por tratarse de horas extra.

No es remunerado, si fuera algo implementado en un lugar de trabajo ese tiempo es extra, si es que yo me pongo a revisar exámenes por ejemplo y

que tendría que informar al paciente si viene o no a la consulta ese tiempo es extra, entonces yo creo que sí debería estar dentro de las horas de trabajo.

(Testimonio de médico mujer, 29 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

... es un tiempo que está invirtiendo de un servicio profesional, creo que debería incluirse dentro del rubro, del costo de una consulta, ejemplo obviamente aclarando cuales son los objetivos de la llamada, siempre que hay una consulta yo creo que debe haber una llamada de seguimiento, que debería involucrar un nuevo costo...

(Testimonio de médico hombre, 34 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

En contra además está el hecho que en ciertos casos los pacientes “sobreutilizan” la consulta médica a través de un medio electrónico y se muestran exigentes ante sus médicos para recibir una respuesta pronta.

Creo que hay un sobre abuso de los pacientes hacia los médicos, porque cuando no les contestas también te ponen “por favor puede contestarme”, entonces yo sé que ellos piensan que son los únicos pacientes que tienes...

(Testimonio de médico mujer, 57 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

...los pacientes creen o se sienten en la posición de exigir este servicio por decirlo así y incluso se quejan de que no contestamos sus mensajes, que no contestamos sus llamadas y lo catalogan como mal servicio solo por ser así cuando realmente no estamos todo el tiempo trabajando, nosotros tenemos una vida además de nuestra profesión.

(Testimonio de médico mujer, 27 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Al ser una actividad que está fuera del horario de atención del profesional, temen que su privacidad se vea vulnerada y que los pacientes los contacten en horarios de descanso o momentos familiares. Además, temen que puedan acceder a información personal y/o familiar que los pueda exponer a algún riesgo.

...por ejemplo que invadiría el tiempo de privacidad familiar que tiene el médico igual el paciente, habrá momentos que no se puede utilizar el celular por a o b motivos, una reunión, la misma atención médica en momentos que abría, que no se le podría contestar...

(Testimonio de médico hombre, 37 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

...creo que sí, el mismo hecho que de pronto el teléfono lo utilizamos para comunicarnos con nuestros familiares, a veces publicamos estados, a veces los pacientes si bien es cierto, son mis pacientes, pero no son parte de mi familia, y pueden estar inmersos en las actividades que yo realizo...

(Testimonio de médico mujer, 36 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

... podría ver vulnerada mi intimidad si es que, por ahí mis pacientes en mis horas de descanso, por ejemplo, los días con mi familia, entonces eso podría ser un contra, porque yo puedo recibir una llamada o un mensaje de texto de un paciente en algún momento necesite o tenga una pregunta no es el momento adecuado o es en la noche puede invadir mi espacio de descanso...

(Testimonio de médico hombre, 34 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

El horario de atención a sus pacientes utilizando la vía electrónica les convierte en médicos de 7 días a la semana, 24 horas, puesto que no hay un horario definido y en

muchas situaciones el profesional tendrá que dar respuesta o solución al requerimiento del usuario.

...te conviertes en un médico 24/7 si te llaman a las dos de la mañana obviamente eso implica que vas a tener que contestar o que tendrás que resolver algún problema en esas horas.

(Testimonio de médico mujer, 32 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Uno de los riesgos potenciales que los médicos identifican es exponer la privacidad del paciente ante otros profesionales.

...el riesgo de perder esa objetividad en la Relación médico paciente, porque no sabes quién más está atrás de la cámara, puede ser que hay más gente escuchando tu relación. O al revés, o también puede ser ok voy a tener una consulta con paciente y necesito que ustedes escuchen para ver lo que pasa, pero no le cuento al paciente.

(Testimonio de médico hombre, 45 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Creen que, al ser una comunicación no personal, por una parte, su interpretación puede tergiversarse y, por otra, alguna de las partes podría rebasar los límites de la Relación médico paciente, originando incluso problemas legales.

...riesgo de malinterpretaciones de que un médico quiere más algo más con su paciente, dependiendo de la connotación, me parece importante para los y las pacientes como para nosotros, en el sentido de que pueda interpretarse mal y originarse problemas severos como acoso sexual y pueda tomar este medio como acoso para denunciarnos.

(Testimonio de médico hombre, 42 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Yo creo que sí puede existir riesgos ya que pueden mal interpretarse situaciones no sé, el que, un médico le esté escribiendo mucho a una paciente y se puede mal interpretar el médico como que tiene algún interés en la paciente...

(Testimonio de médico mujer, 29 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Que utilicen para no fines pertinentes, como que ya se vayan del ámbito de salud y se quieran encaminar en el ámbito personal.

(Testimonio de médico hombre, 31 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Además, mencionan que los usuarios utilizan este medio para hacer consultas médicas, solicitar prescripciones, lo que para los profesionales no es adecuado, ya que en algunos casos se deja de lado la consulta presencial y los pacientes prefieren la consulta por este medio, haciendo además un uso excesivo de la misma.

... también en que se pueden manifestar como una oportunidad para tomar una consulta médica, malinterpretar, si he encontrado en ocasiones pacientes que no han venido a la consulta y que me han llamado repetitivamente o mandado mensajes pidiendo una prescripción...

(Testimonio de médico hombre, 34 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

...dependencia, creo que el paciente genera dependencia cuando tiene accesibilidad entonces está en contacto más del tiempo que necesita o ya empieza a hacer consultas vía telefónica.

(Testimonio de médico mujer, 32 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

...los pacientes se cargan, se abusan a veces y nada eso depende del carisma de cada quien, hay colegas que, si se molestan, que tienen en su estado “no consultas por este medio” ...

(Testimonio de médico hombre, 40 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Opinan que la atención por este medio no es objetiva porque no pueden evaluar completamente a sus pacientes, con el riesgo potencial de caer en errores diagnósticos.

...en algunos casos se podría realizar algunos diagnósticos erróneos o complicaciones de enfermedades por no haber revisado a los pacientes solo valorarlos por este medio.

(Testimonio de médico mujer, 29 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Creo que el índice de error en la comunicación, en la percepción, el diagnóstico, creo que eso, no me gustaría hacerlo.

(Testimonio de médico mujer, 53 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Si es que el paciente piensa que no, que la comunicación electrónica pueda sustituir una consulta médica, claro que sí puede implicar un riesgo que se pueda complicar el paciente, no se pueda detectar la complicación por un mensaje o por una llamada, yo creo que involucra un riesgo para los dos.

(Testimonio de médico hombre, 34 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Ven como una limitación no poder realizar un examen físico que les avale un diagnóstico concreto o probable.

El hecho de que te quitan el examen físico del paciente porque no tienes idea de cómo está el paciente por más fotos de que te envíen no es del cuadro real...

(Testimonio de médico mujer, 32 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

El diagnóstico clínico, el razonamiento clínico tiene una parte importante que es el examen físico creo que para llegar a una parte inicial es riesgoso hacerlo por medios electrónicos, es importante contar con el examen clínico para aumentar o disminuir mi probabilidad diagnóstica.

(Testimonio de médico hombre, 32 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Temen que el uso creciente de la interacción vía electrónica desencadene en una despersonalización de la Relación médico paciente, dejando de lado el contacto humano que es un aspecto fundamental en la consulta médica.

Si puede haber un riesgo en el que el paciente prefiere siempre utilizar esta herramienta que es una herramienta y no la Relación médico paciente persona a persona, face to face.

(Testimonio de médico hombre, 45 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

... es la falta del contacto físico, la falta de una comunicación más cálida con el paciente porque uno no sabe si el paciente está reaccionando de forma inadecuada.

(Testimonio de médico hombre, 32 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

...la despersonalización si no tenemos cuidado, no cuidamos la relación, de la entrevista centrada en el paciente más que en el medio tecnológico en sí mismo.

(Testimonio de médico hombre, 34 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

... yo sí creo que hay una despersonalización de la atención porque el paciente también puede acostumbrarse a ser consultas de solo por vías electrónicas...

(Testimonio de médico hombre, 32 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Que no es personalizada, únicamente se manda la información o se llama, se envía, el tiempo es muy cortito.

(Testimonio de médico hombre, 48 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

... el problema es cuando el paciente deja de ser el centro de la consulta, y hacemos una rutina en la consulta...por tanto no creo que la tecnología sea el problema como tal, el problema es que el paciente deje de ser la prioridad y hacemos de la interacción médico paciente eh básicamente una interacción médico-máquina olvidándonos del paciente.

(Testimonio de médico hombre, 34 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Los profesionales encuentran como un obstáculo el acceso a medios electrónicos, en ciertos casos como en los adultos mayores, puesto que la mayoría de ellos no tienen las destrezas o el conocimiento para usarlos.

Claro que hay barreras, las inherentes a la tecnología con mis adultos mayores no me puedo comunicar con mi WhatsApp sino con sus hijos, algunos muy poquitos adultos mayores, poquísimos manejan el WhatsApp, les piden a su hijito, nietito que les den escribiendo y ya es una situación de barrera fuerte.

(Testimonio de médico hombre, 40 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

El siguiente testimonio revela la opinión de una profesional quien considera que son muy bajos los riesgos de la CE.

Si existen serán bajos y dependerá mucho del paciente que tengas en frente, creo que el médico identifica mucho a su paciente desde que ingresa a la consulta entonces habrá pacientes a los que no necesites darle el número telefónico sino simplemente tu correo o simplemente ninguno de estos dos accesos porque será una consulta básica que no requiere signos de alarma...

(Testimonio de médico mujer, 32 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

4.3.2.3 Regulaciones sobre el uso de la Comunicación Electrónica en la Relación Médico Paciente.

Los conocimientos de los fundamentos legales de la comunicación electrónica entre médicos y pacientes en el Ecuador es un tema aún no tan conocido por los profesionales, como se puede notar, las ideas que tienen son muy generales en los entrevistados, sin embargo, existen galenos con conocimientos más sólidos en este tema.

No los conozco, no sé si existen algún tipo de regulación en este país acerca de esto.

(Testimonio de médico mujer, 29 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Ni idea, No nada, nada. Tampoco, ósea hay artículos fuera del país, en otros países si hay sobre uso de tecnología que sea aplicable aquí no lo sé.

(Testimonio de médico mujer, 32 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

No. Todavía no está establecido sobre el uso de medios electrónicos para tratamiento y control de los pacientes, ósea que esto pueda ser una prueba o que te sirva como prueba, es básicamente puede ser usado a favor o en contra, pero no hay nada escrito.

(Testimonio de médico mujer, 32 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Yo pienso que en redes sociales no hay limitación por eso sirven para o se prestan para muchas cosas, debería existir, pero hoy por hoy pienso yo que en lo poco que sé de redes sociales no se manejan con limitaciones.

(Testimonio de médico hombre, 31 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Creo que aquí no, en los países de afuera creo que sí, y eso ya está bastante avanzado, creo, pero aquí en el país no creo que haya nada de eso. Claro que si en telemedicina, creo que aquí no hay, no lo sé.

(Testimonio de médico mujer, 53 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

No estoy enterado en nuestro país si existe alguna como digo, regulación, regulación, no creo que este estipulado, no sé si en el nuevo

COIP lo vayan a poner, pero el, normas o sugerencias de buen uso eso talvez si existen, pero no estoy muy consciente.

(Testimonio de médico hombre, 34 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Cuando se les preguntó acerca de su opinión sobre la implementación, la mayoría están a favor de ello. Sostienen que es importante que el profesional conozca sobre ellas para evitar implicaciones legales.

Yo creo que sí porque se debería tener algunos parámetros, algunas cosas para hacer uso de esta vía de comunicación.

(Testimonio de médico mujer, 29 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Pienso que mientras que se mantenga una privacidad legal de los mensajes de texto de los de cualquier tipo de comunicación electrónica, creo que siempre es importante establecer límites, leyes, por tanto, estoy a favor mientras que sea aprobado y probable.

(Testimonio de médico hombre, 32 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Claro que sí, porque los médicos si no saben sobre las leyes que los pueden afectar, si no saben sobre cómo se debe realizar este tipo de atención electrónica entonces puede cometer unos errores y estos errores puede ser penados inclusive, por eso es importante que esto se de en el sistema educativo de salud.

(Testimonio de médico hombre, 32 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

... no creo que haya ninguna regulación, es un planteamiento interesante, creo que talvez si debería haber porque de cierta manera estamos desprotegidos, hay riesgo de contestar lo mensajes, me dijo que me tome esto, luego le dio la reacción, o el doctor me dijo que no era nada grave...

(Testimonio de médico hombre, 42 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Son escasas las nociones que los entrevistados tienen sobre las regulaciones para el uso del correo electrónico, del Facebook.

El médico no puede negar una atención, una atención que se solicita por vía electrónica debe tener una respuesta, una respuesta, pero según las

leyes uno puede ser juzgado si comete un error principalmente y está prohibido dar una prescripción por medio de medios electrónicos...

(Testimonio de médico hombre, 32 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Me parece que está regulado cosas como usar el correo electrónico, por ejemplo, cosas como que el paciente puede tener acceso a su historial médico a su información a través de correos electrónicos remitidos porque el rato de firmar es la firma de la persona que está solicitando...

(Testimonio de médico mujer, 32 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

En el Ecuador, no sé, creo que no hay, pero no sé. En las otras partes del mundo ahorita en los Estados Unidos ya está regulado, se llaman las visitas electrónicas entonces los médicos pueden contestar los correos electrónicos y pueden cargar a los pacientes económicamente ya.

(Testimonio de médico mujer, 57 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

...lo que tiene el Facebook por la parte legal, se ha restringido bastante cuando no publicar videos que tengan contenido violento, si en eso

me involucrado más yo qué se puede publicar y que no. Eso no, no conozco, la regla general que tiene Facebook.

(Testimonio de médico hombre, 48 años. Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Algunos profesionales mencionan términos como “ley de comercio”, conocida en el Ecuador y en otros países, además de guías internacionales enfocadas en los médicos para el uso de la CE con sus pacientes. Sin embargo, es muy escasa la información brindada.

Si existen regulaciones, para separar esto, son guías, que recomiendan como deberíamos nosotros los médicos o los profesionales comportarnos con respecto a este manejo de las redes sociales o de las llamadas telefónicas, son de la Asociación Médica Internacional Americana, y hay algunas otras en general.

(Testimonio de médico hombre, 34 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Si existen ciertas regulaciones sobre todo con el tipo de servicio que vas a proveer, tengo digamos ciertos conocidos que practican telemedicina y

medicina por medios electrónicos, pero que están bajo la regulación por ejemplo del estado de California, Nueva York del sobre comercio electrónico entre otras cosas. Nosotros aquí tenemos una ley del comercio electrónico que en cuanto a la parte de medicina tiene pocas especificaciones, y tiene más vacíos que otra cosa...

(Testimonio de médico hombre, 34 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Conozco que hay una ley de mensajes de datos vía electrónica, se llama ley de comercio electrónico, trata de la propiedad intelectual de un mensaje de que tiene un valor jurídico, de la confidencialidad del mensaje, del contenido incluido los enlaces no, no conozco si hay una ley exclusiva para la comunicación médico paciente. También se aprobó una ley del parlamento europeo para la comunicación electrónico, aunque eso está en otro contexto.

(Testimonio de médico hombre, 32 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Tabla 25: Testimonios significativos de profesionales sobre actitudes ante el uso de la comunicación electrónica en la Relación médico paciente.

Si como la tecnología avanza es importante los medios electrónicos, en el caso de la medicina, debe estar actualizado

...si es indispensable porque a través de los medios electrónicos envío información, puedo enviar dibujos, algunas pautas, indicaciones para que el paciente pueda seguir bien los tratamientos...

Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

Tabla 26: Testimonios significativos de profesionales sobre el uso de la comunicación electrónica en la Relación médico paciente

Generalmente uso para hacer seguimiento de los pacientes sobre todo pacientes con enfermedades crónicas o en aquellos que te quedó una duda si volverá o no y sabes que ese paciente necesita de ti...

Con los pacientes que viven lejos, con ellos más uso, por ejemplo los diabéticos y que no pueden venir siempre al control...

En control de un tratamiento inicial, por ejemplo, control de síntomas o de medicación que prescribiste y a veces te quedas con la duda de algo...

Creo que generalmente los pacientes son los que más usan que nosotros los médicos,

Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

Tabla 27: Testimonios significativos de profesionales sobre las ventajas de la comunicación electrónica en la Relación médico paciente

...es esa rapidez con la que podemos actuar frente a cualquier cosa de manera -rápida

Acceso inmediato, la ventaja más grande es el acceso, ósea puedes remitir información y tener una respuesta en tiempo real, no necesitas esperar una cita médica

Nos permite tener un seguimiento del paciente en un tiempo más corto

Elimina las distancias y la rapidez de la comunicación porque todo esto ya es en vivo en directo y uno puede conocer de primera mano el problema.

... permite además compartir información con el paciente, no solo en un formato de audio sino visual, de video entre otras cosas.

Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

Tabla 28: Testimonios significativos de profesionales sobre las desventajas y los riesgos de la comunicación electrónica en la Relación médico paciente

No es remunerado, pero debería porque es un tiempo del profesional de algo que uno se ha preparado.

...te conviertes en un médico 24/7 si te llaman a las dos de la mañana obviamente eso implica que vas a tener que contestar o que tendrás que resolver algún problema en esas horas.

Creo que hay un sobre abuso de los pacientes hacia los médicos...

...invadiría el tiempo de privacidad familiar que tiene el médico igual el paciente...

...yo sí creo que hay una despersonalización de la atención...

...pasaría el límite de lo profesional a lo personal...

Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019

Tabla 29: Testimonios significativos de profesionales sobre las regulaciones de la comunicación electrónica en la Relación médico paciente

Son guías, que recomiendan como deberíamos nosotros los médicos o los profesionales comportarnos con respecto a este manejo de las redes sociales o de las llamadas telefónicas, son de la Asociación Médica Internacional Americana...

Todavía no está establecido sobre el uso de medios electrónicos para tratamiento y control de los pacientes...

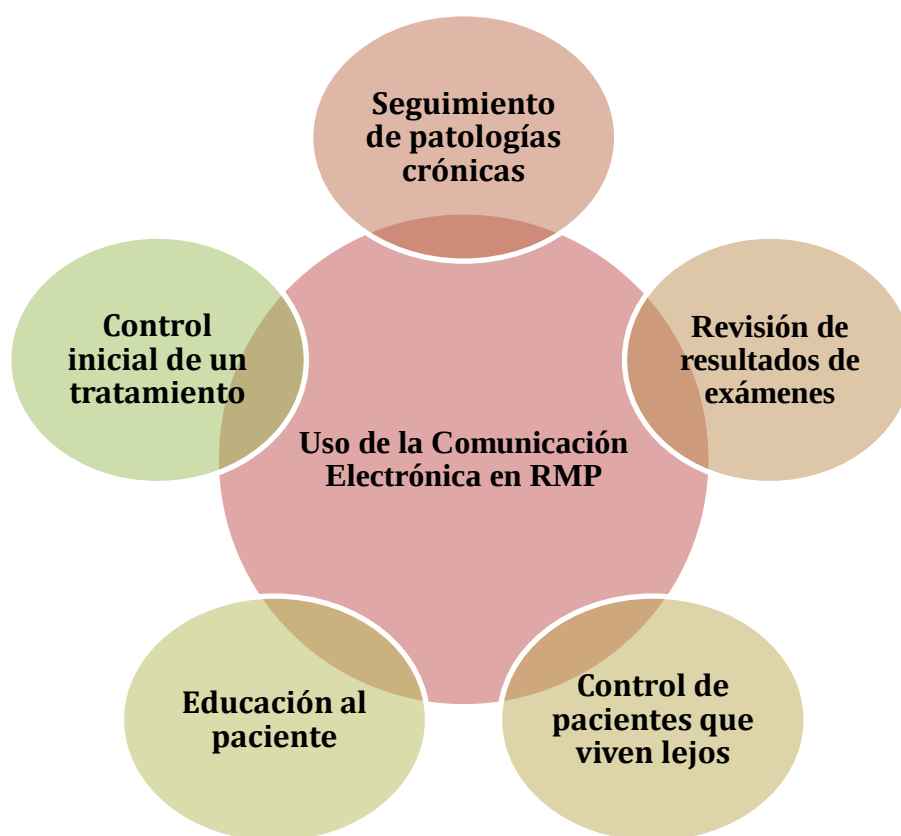
Yo pienso que en redes sociales no hay limitación por eso sirven para o se prestan para muchas cosas, debería existir...

Es importante establecer límites, leyes, por tanto, estoy a favor mientras que sea aprobado y probable.

En los Estados Unidos ya está regulado, se llaman las visitas electrónicas entonces los médicos pueden contestar los correos electrónicos y pueden cargar a los pacientes económicamente ya.

Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

Gráfico 13: Uso de la comunicación electrónica en la Relación médico paciente según profesionales.



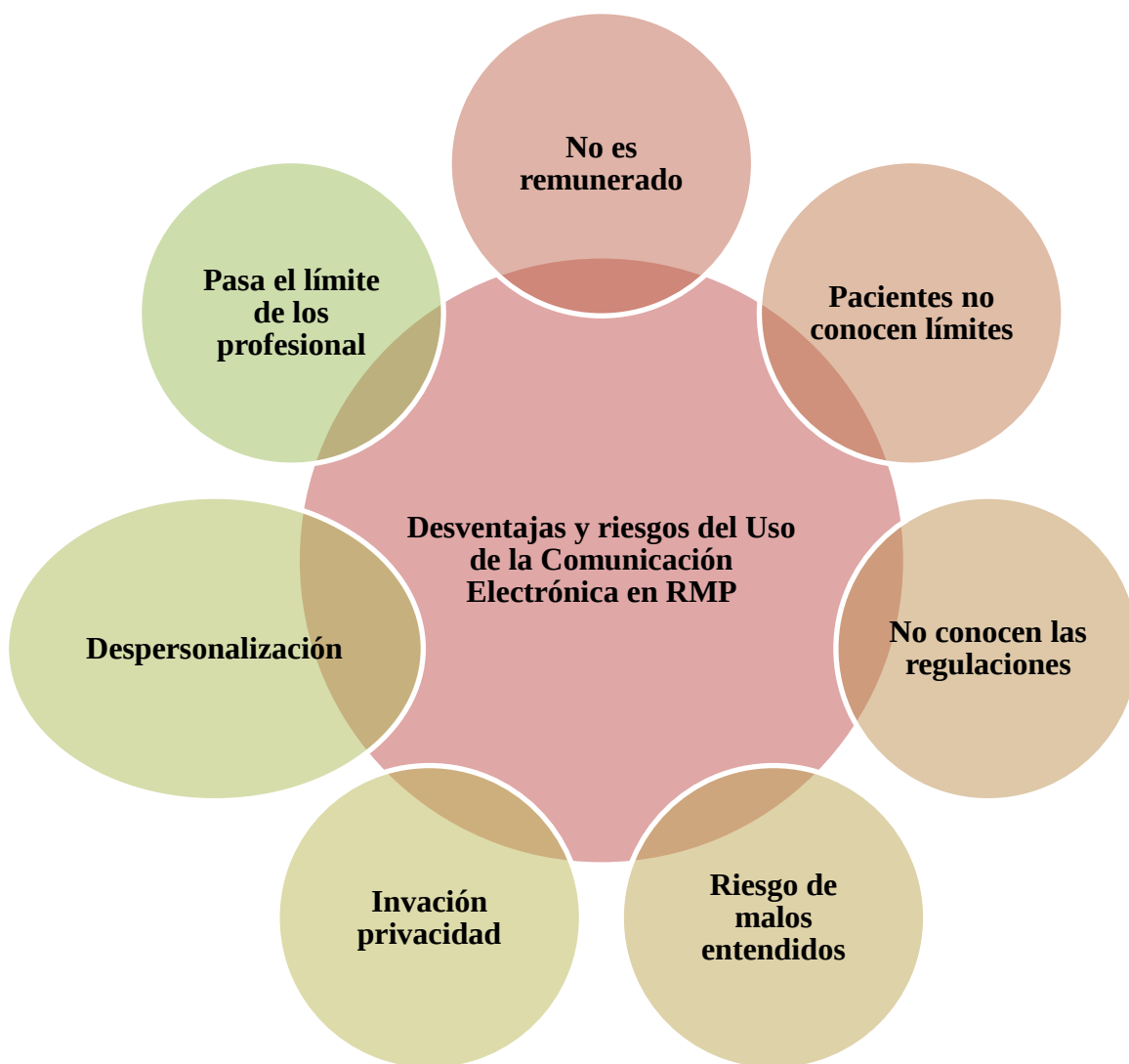
Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

Gráfico 14: Ventajas de la comunicación electrónica en la Relación médico paciente según profesionales.



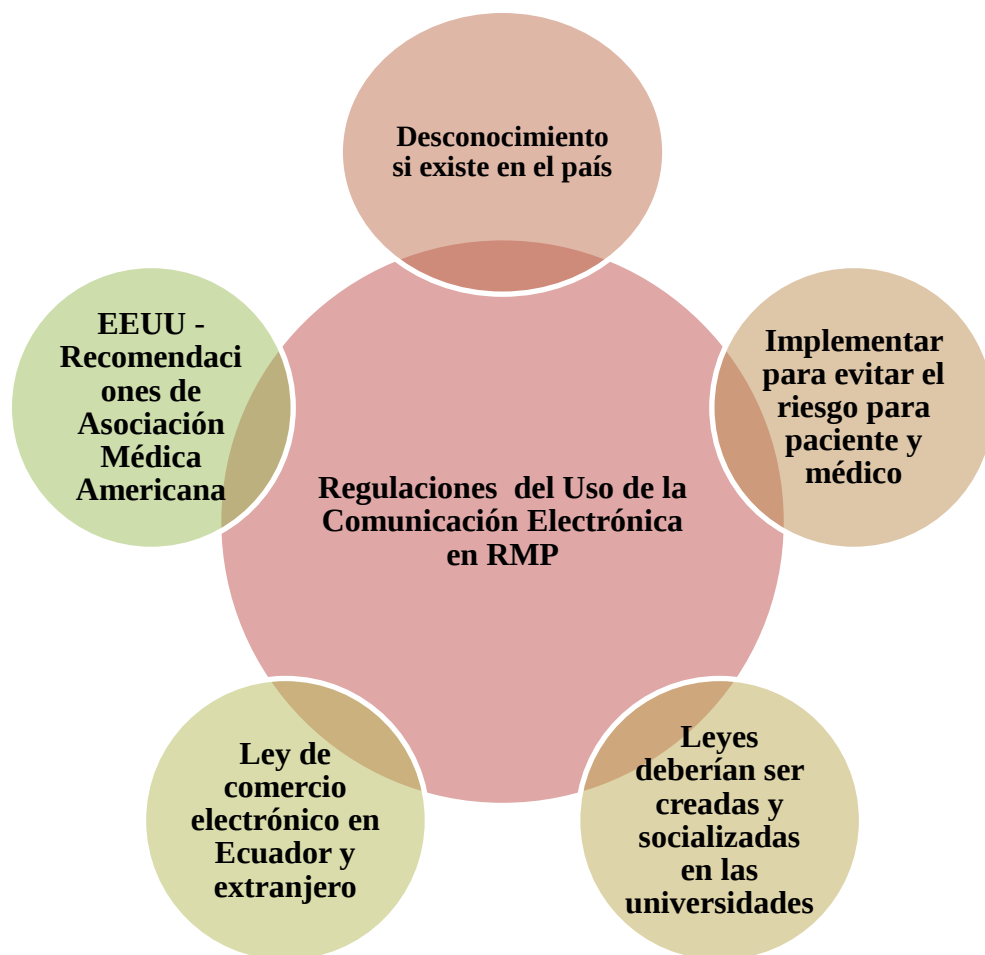
Elaborado por: Dousdebés Isabel, Gaibor Ivonne. 2019.

Gráfico 15: Desventajas y riesgos de la comunicación electrónica en la Relación médico paciente en profesionales.



Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

Gráfico 16: Regulaciones de la comunicación electrónica en la Relación médico paciente en profesionales.



Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

4.3.3 Análisis

La tendencia general en esta investigación es una aceptación al uso de tecnología electrónica como una forma de comunicación entre usuarios y pacientes. Información que concuerda con la encontrada por Lee et al (2004) en la encuesta nacional realizada en Boston a 4510 clientes de farmacias quienes eran pacientes o tenían familiares a su cuidado con alguna enfermedad crónica, y de los cuales más del 30% estaban interesados en usar herramientas basadas en la Web para surtir recetas, hacer un seguimiento de su propia salud o acceder a la información de salud. (Lee et al, 2004). De igual manera esta información contrasta con la encontrada por Usagre en 2013, en España, a través de una encuesta a 5500 pacientes, se encontró que 18.7% de los encuestados tenía una percepción positiva sobre la utilidad del ordenador para facilitar la consulta médica.

Los pacientes adultos mayores en atención primaria a menudo tienen múltiples problemas de salud, que involucran a diferentes profesionales por lo que es importante que la comunicación entre ambos esté bien sincronizada. La comunicación electrónica puede facilitar para que el paciente sea activo en su atención. (De Jong et al., 2017). Los adultos mayores en esta investigación sin embargo aún se muestran reacios para su uso, pues consideran que es una invasión al espacio personal del profesional. Como mencionan Saied et al., en su trabajo realizado con 126 pacientes los datos hallados confirman que hay una subutilización de medios electrónicos para intercambio de

información con sus médicos, definida por la edad, los pacientes que se encontraban entre los 65 a 70 años utilizaban menos que los de menor edad. (Saied et al., 2013).

Para los profesionales entrevistados la CE en la interacción médico paciente es una práctica común y con buena aceptación. Con el pasar de los años los médicos usan cada vez más la comunicación electrónica en su trabajo, de acuerdo con la Encuesta Nacional de Médicos en los Estados Unidos en el 2010, 50% de los médicos de familia y 67% de médicos de otras especialidades usan el correo electrónico con sus pacientes, en la actualidad probablemente la cifra sea más elevada. (Ladouceur 2014)

La demanda de su uso por parte de los pacientes “obliga” a los médicos a actualizarse y mostrar predisposición para su uso. Se menciona que el 20 por ciento de los 830 millones de consultas médicas presenciales por año podrían eliminarse mediante una comunicación electrónica entre los médicos y los pacientes. (American College of Physicians, 2008).

Para los usuarios hay una serie de ventajas. Entre ellas el ahorrarse tiempo en desplazamientos para consultas médicas que pueden ser realizadas de forma electrónica. Conveniencia económica, ya que se trata de una consulta sin costo. La accesibilidad que permite acortar distancias geográficas, atención fuera de horario, entre otras. En los Estados Unidos existen varias empresas dedicadas al servicio de la salud, quienes cobran dentro de los rubros un valor para consultas médicas electrónicas ilimitadas y otros que lo

hacen gratuitamente o a bajo costo. (Molina et al., 2015). En el Ecuador no tenemos datos precisos sobre los costos, pero se conoce que empresas como aseguradoras privadas ofertan este tipo de consultas de manera gratuita a sus clientes.

Para los médicos familiares las ventajas giran en torno a el concepto de que se trata de una comunicación rápida, dinámica, y conveniente. Esto concuerda con la información obtenida por (Tara et al., 2013), en su investigación a 21 grupos de médicos, donde encontraron que los profesionales, percibían a la CE como un medio de comunicación seguro, eficaz y eficiente que mejora la satisfacción del paciente y le ahorra tiempo.

Monsalve et al, en el año 2013 encontraron que de 109 consultas telefónicas realizadas a médicos pediatras, más del 80% de los problemas o dudas de los pacientes se solucionaron.

Durante una primera interacción vía electrónica el profesional puede obtener información clínica importante y negociar una próxima visita al consultorio, optimizando el tiempo y haciendo que el encuentro cara a cara sea más productivo, todo esto se traduce en salas de espera no abarrotadas, menor tiempo de espera, y pacientes más satisfechos. (American College of Physicians, 2008).

Una diferencia importante entre usuarios y médicos es el poder usar estos medios para tratar temas sensibles y difíciles de abordar en la consulta presencial, sobre todo en la población femenina y en adolescentes, en temas como sexualidad.

Entre las desventajas los usuarios señalan: la sobreutilización que genera una carga adicional de trabajo para los médicos, despersonalización de la Relación médico paciente y los riesgos que podría acarrear como errores médicos, falta de confidencialidad entre los mencionados. La seguridad de la información del paciente y su privacidad puede ser vulnerada, sea por error humano o intención previa de hacerlo por ello se recomienda mantener un convenio de confidencialidad en este tipo de interacciones. (Tara et al., 2013)

Para los médicos las desventajas más importantes a la hora de usar la CE son: mala utilización por parte de los pacientes, pérdida de privacidad, sobrecarga de trabajo y falta de remuneración.

En la investigación realizada por Bishop et al, a 78 grupos médicos señalan que una desventaja comúnmente mencionada por los profesionales fue que la comunicación electrónica creó más trabajo para los médicos. (Tara et al., 2013)

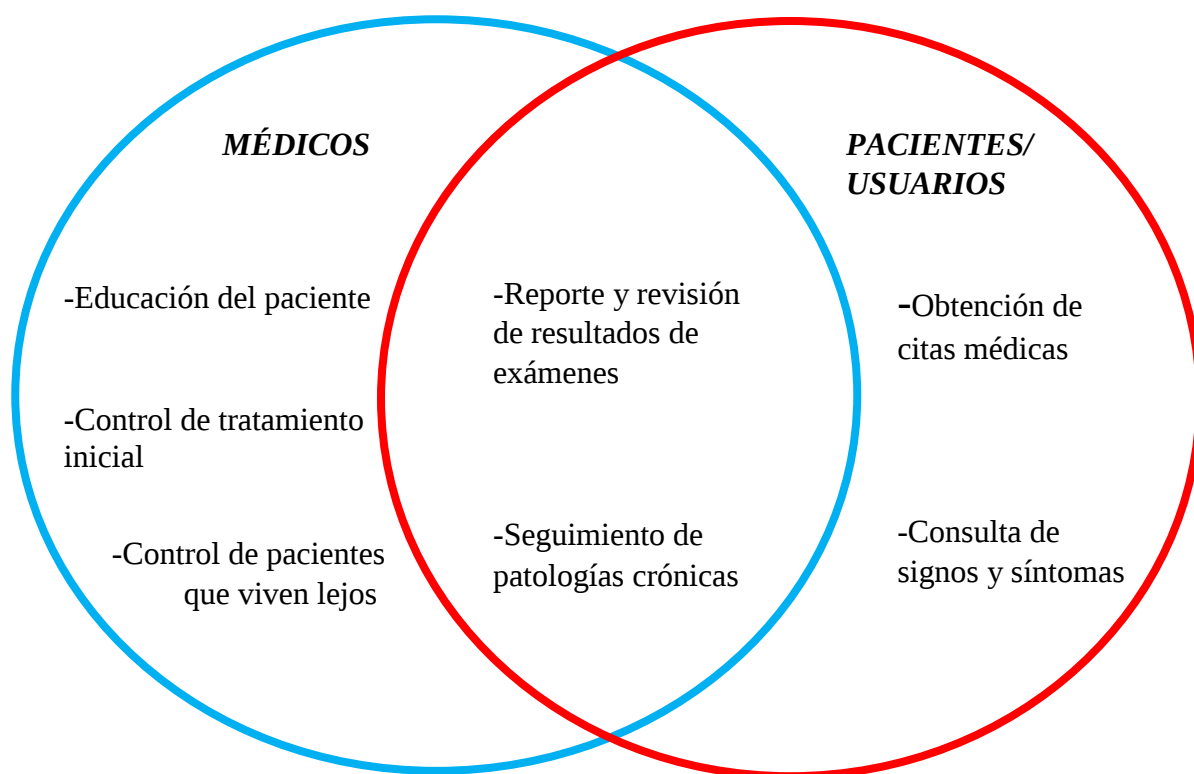
Equivocarse en el diagnóstico de un paciente lo que, origina potenciales problemas médico legales, es uno de los riesgos que más temen los profesionales al momento de usar CE para interactuar con sus pacientes.

Se evidencia que la mayoría de desventajas y ventajas coinciden en ambos grupos tanto de usuarios como de profesionales.

En cuanto a las regulaciones que establecen los mecanismos de la CE en la Relación médico paciente, en los usuarios el nivel de conocimiento es muy bajo y superficial, pero la predisposición a la implementación de mecanismos de regulación es alta.

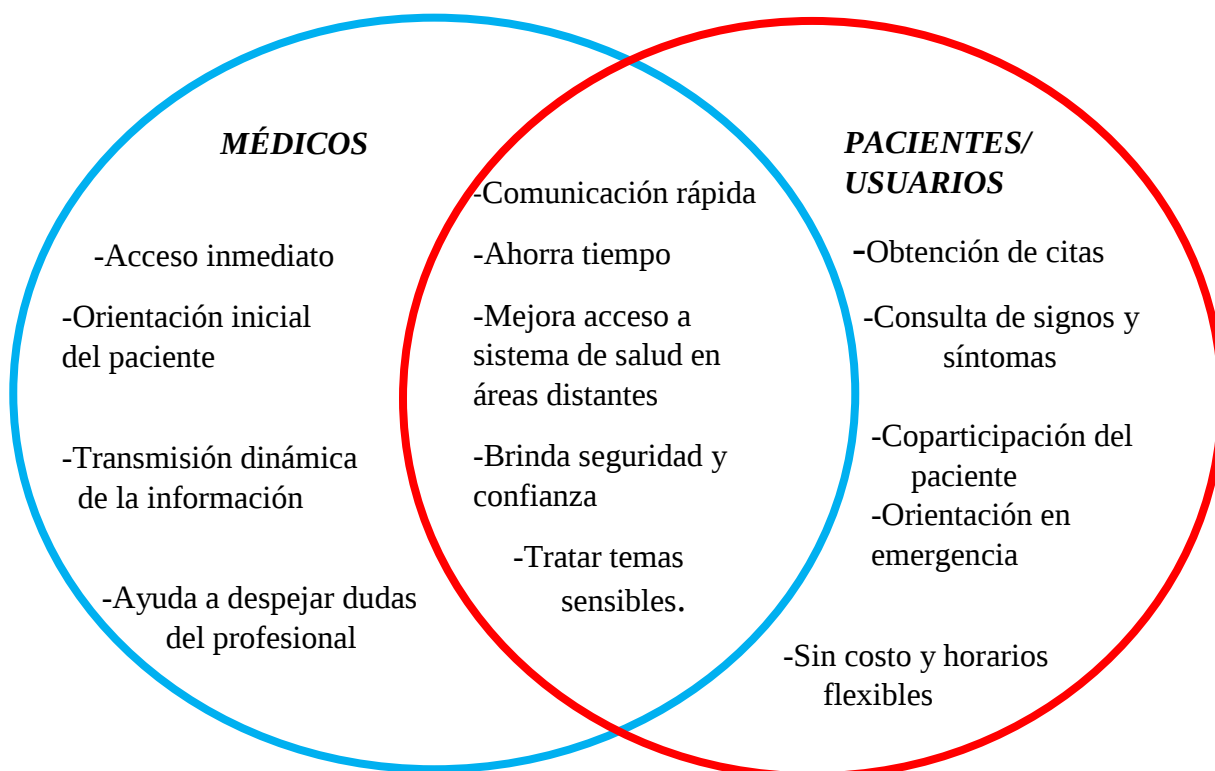
Los médicos, en contraparte, tienen más nociones sobre el tema como se menciona en los testimonios; se habla de la ley de comercio electrónico en nuestro país y las recomendaciones de la Asociación Médica. En Estados Unidos se creó HIPAA que es la Ley de Responsabilidad y Transferibilidad de Seguros Médicos (Health Insurance Portability and Accountability Act) promulgada por el Congreso y decretada en agosto de 1996. Aquí se establecen además estándares para transacciones electrónicas relacionadas con la salud, la seguridad para el almacenamiento, el acceso y la transmisión de información electrónica del paciente y su privacidad. (Hipaa, 1996). En nuestro país el marco constitucional establece en el artículo 16 que “todas las personas en forma individual o colectiva tienen derecho a: acceso universal a las TIC; la creación de medios de comunicación social; acceso en igualdad entre otros”. (Buitrón et al., 2016)

Gráfico 17: Comparación del uso de la comunicación electrónica en la Relación médico paciente entre usuarios y profesionales de la consulta externa.



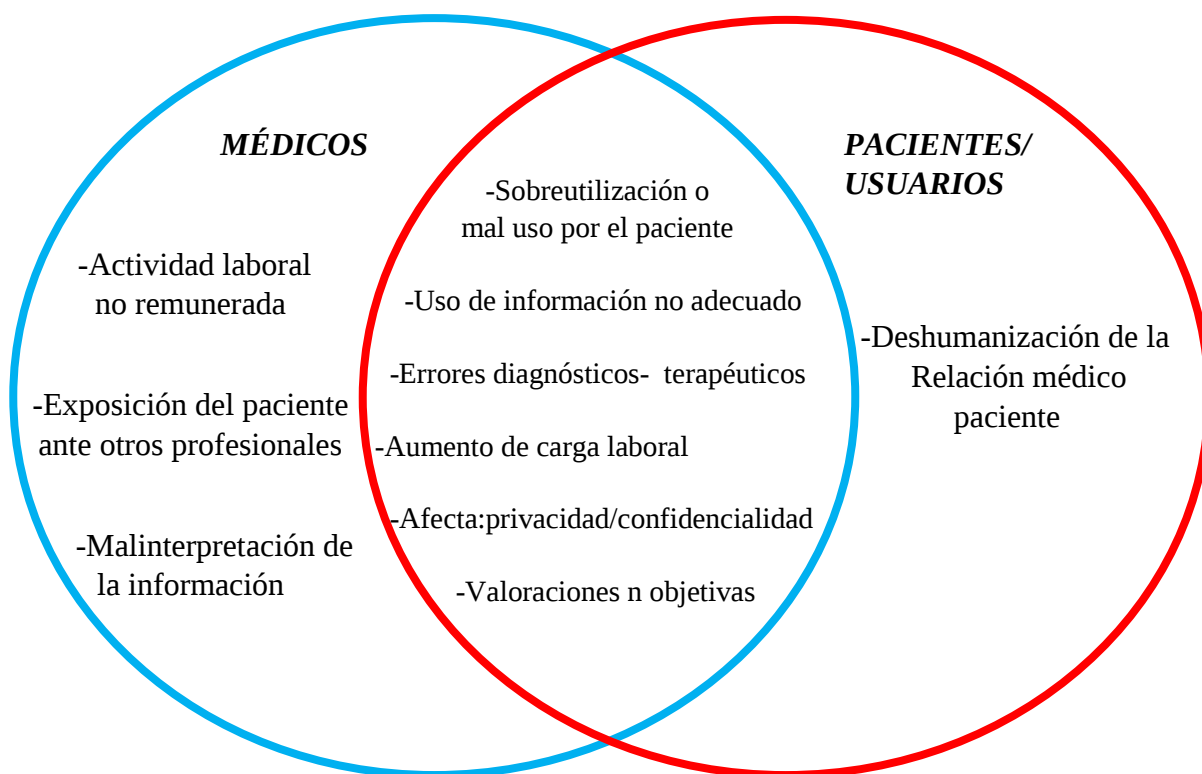
Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

Gráfico 18: Comparación de las ventajas de la comunicación electrónica en la Relación médico paciente entre usuarios y profesionales de la consulta externa.



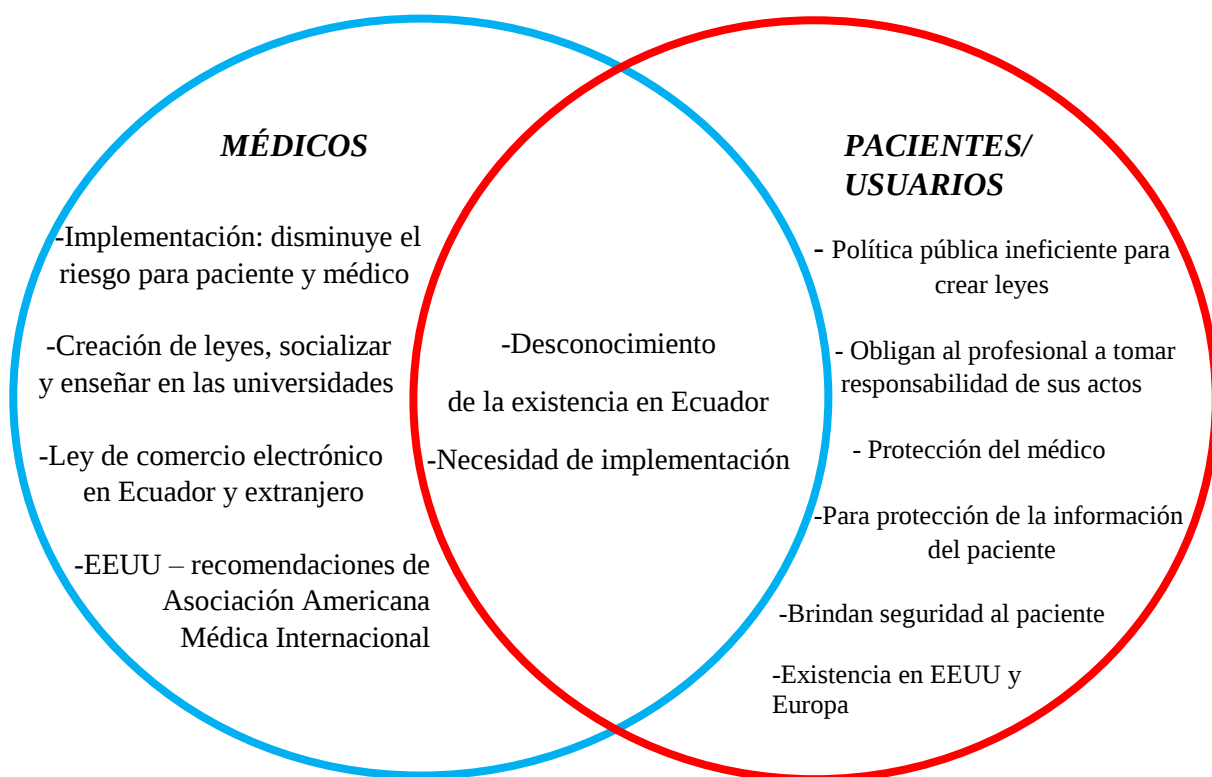
Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

Gráfico 19: Comparación de las desventajas y riesgos de la comunicación electrónica en la Relación médico paciente entre usuarios y profesionales de la consulta externa.



Elaborado por: Dousdebés, Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

Gráfico 20: Comparación de los CAP sobre las regulaciones de la comunicación electrónica en la Relación médico paciente entre usuarios y profesionales.



Elaborado por: Dousdebés. Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

4.4 Llamada telefónica en la Relación Médico Paciente

En este capítulo se detalla la información obtenida sobre los conocimientos, actitudes y prácticas del uso de la llamada telefónica en la Relación médico paciente.

4.4.1 Usuarios

Cuando se aborda a los usuarios sobre el acceso a los números de teléfono de sus médicos, se evidencia que usualmente los profesionales no les ofrecen esta información, sobre todo en la Unidad Médica Eloy Alfaro, y los pacientes tampoco acostumbran solicitar, pero al preguntar sobre si les gustaría tener esa posibilidad todos coinciden que sí.

En emergencia y accidentes de tránsito o algo así. No dan los doctores el número, pero sí sería que den porque nomás para un dolor de cabeza toca llamar al 140 y no saben dar nomas cita pronto, hasta que me den la cita ya me pasa el dolor de cabeza. Si tuviera teléfono de doctor ya llamaría para que me diga que tomo y así no pasa tiempo.

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 39 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

...la verdad no les he pedido el número de teléfono y no me han ofrecido tampoco, pero si me gustaría.

(Testimonio de paciente adolescente femenino, 18 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

La mayoría de pacientes utilizan las llamadas telefónicas para obtener cita médica. Los usuarios de la Unidad Médica Eloy Alfaro lo hacen generalmente a través del call center del IESS. Aquellos pacientes que tienen acceso a números telefónicos personales del médico se comunican directamente con ellos para hacer preguntas generales sobre diagnóstico o tratamiento.

Por lo general vía telefónica, todavía sigue sucediendo a nivel telefónico, si tenés algún contacto...entonces te pasan el contacto, entonces llamas por teléfono decis hola doctor tiene un turnito ahí, si, perfecto y vas...

(Testimonio de paciente adulto medio masculino, 47 años, extranjero, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Llamando por teléfono convencional generalmente obtengo la cita...

(Testimonio de paciente adulta media femenina, 45 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

... a través del teléfono convencional, a través de ese medio he obtenido las citas que he requerido...

(Testimonio de paciente adulta media femenina, 57 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Siempre el teléfono, bueno la llamada uso para sacar una cita médica.

(Testimonio de paciente adulta media femenina, 57 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Otros de los motivos por los que los pacientes contactan a sus médicos por la vía telefónica, es para hacer consultas relacionadas a la medicación, o sintomatología.

A veces hemos llamado y no han contestado es por la receta que dan a veces se olvida uno alguna cosa y no contestan, esto me ha pasado a mí algunas veces.

(Testimonio de paciente adulto mayor masculino, 74 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Por ejemplo, una vez una pastilla para la presión alta y ya me asfixiaba, me provoco una tos y no sabía ni porque, ni como, no sabía si

llamo no me van a contestar, no me van a poner el doctor que me mando no cierto... y nada pues si me paso con esos, me dio alergia.

(Testimonio de paciente adulta media, mujer, 48 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

...para preguntar doctor, sabe que estoy con un tratamiento que me dio y me voy a una fiesta y me voy a tomar unos traguitos puede ser, entonces el doctor le dice, no no puedes tomarte ni un trago porque te mueres, o chuta si pero vas a dañar toda la medicación y todo el trabajo no va a servir...

(Testimonio de paciente adulto joven, hombre, 25 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Eso yo le diré que cuando uno está en aprietos por ejemplo en una enfermedad que de uno a otro le ven tonces yo ya le llamo.

(Testimonio de paciente adulta mayor, mujer, 65 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

También lo utilizan para consultas de seguimiento, o revisión de exámenes de laboratorio.

He llamado en reiteradas ocasiones, recientemente hace 5 meses para consultarle al doctor acerca de unos resultados de laboratorio que me hice hace pocos sobre unos exámenes que me hice...

(Testimonio de paciente adulto medio masculino, 42 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

...las doctoras me dicen llámeme a tal teléfono si se siente mal, ósea este medicamento tome y llámeme enseguida si es que le hace bien o sino cambiamos dice...

(Testimonio de paciente adulta media, mujer, 48 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Solo una vez que una doctora de Solca me dio su teléfono, me sentí bien cuando me llamó y cuando yo le llamé y me contestó, entonces cuando me da la pastilla esos ratos que me está doliendo hay si me ha calmado el dolor, ahí fue que le llamé.

(Testimonio de paciente adulta media, mujer, 33 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

A los usuarios que nunca han utilizado este tipo de comunicación refieren que el motivo por el cual llamarían al profesional sería para obtener una cita médica.

Si le llamaría...de repente para saludarle, decirle que será bueno para tal cosa. No puedo coger cita, si me puede ayudar con un turno.

(Testimonio de paciente adulto mayor, hombre, 71 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

El acceso al número de teléfono del profesional es más factible obtenerlo en centros de atención privada como mencionan los testimonios a continuación.

En una clínica privada que nos mandaron del iess fuimos con mi mami y el doctor si nos dió la tarjeta con el número para que le llamemos.... Mi mami si llamó para ver si si tengo medicación para ver si tengo que continuar con la medicación...

(Testimonio de paciente adolescente hombre, 15 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Casi nunca le pide el número de celular, en el iess nunca, como atienden súper rápido, mi mamá tampoco les pide. Cuando me hecho ver

aparte mi mama si les pide y si si le dan, normalmente le dan una tarjeta con los datos del médico, o las secretarias le dan.

(Testimonio de adolescente masculino, 18 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

4.4.1.1 Ventajas del uso de la Llamada telefónica en la Relación Médico Paciente.

Los usuarios encuentran como ventaja el hecho de poder acceder a su médico y que les puedan dirigir sobre las acciones a tomar ante determinadas situaciones, sean emergentes o no.

¿Si le llamo y le digo doctor sabe que me duele el pecho, que hago?, el doctor me va a decir señor váyase a Emergencia, ya sé que hacer.

(Testimonio de paciente adulto mayor hombre, 71 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

La posibilidad de interaccionar con el profesional en horas fuera del horario de atención habitual hace que la CE por llamada telefónica sea un beneficio para los usuarios. Sobre todo, en situaciones de Emergencia.

...osea altas horas de la madrugada, de la noche, los doctores ya no estaban en los centros de salud, solo se les llamaban mis papás y nos ponemos de acuerdo que dosis que medicina, que, hay q organizar una cita previa para poder diagnosticar una enfermedad.

(Testimonio de paciente adolescente masculino, 18 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

... en caso de mi pediatra externo el mismo doctor te da el número en su receta para cualquier duda, inconveniente, pero el doctor tampoco te atiende vía telefónica, osea es solamente para dudas o agendamiento o algún caso de emergencia...

(Testimonio de paciente adulta media, mujer, 28 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Se puede comunicar con mayor facilidad, una emergencia, por el celular se llama y ya está...

(Testimonio de paciente adulto mayor, hombre, 74 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

El hablar por teléfono a los usuarios les da la posibilidad de dar o recibir mayor información por parte de los médicos. Hacer preguntas sobre sintomatología o comunicar resultados de exámenes entre otras son las acciones que pueden realizar con una llamada telefónica.

... que sirve para poder comunicarse, para poder avisarles resultados, para poder recordarle citas médicas y cosas por el estilo porque me ahorra ir al consultorio.

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 45 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Pero también sirve para llamar y coger cita y no estar en fila, madrugar y pasar el tiempo más que todo. Con una llamada ya nos ayuda bastante que tenemos una cita.

(Testimonio de paciente adulta media, mujer, 33 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

La comunicación es sincrónica, en tiempo real, lo que les permite resolver su duda o problema de manera inmediata.

Es una manera oportuna, rápida, no tienes que esperar que te conteste como un mensaje que te lea, más que todo porque sabes que alguien te está escuchando y te da una idea que está pasando.

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 42 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Hablo y le cuento que me pasa ese rato mismo me dice que puede ser.

(Testimonio de paciente adulta joven, mujer, 28 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

A través de la llamada, la comunicación bidireccional es percibida como mejor debido a que se pueden expresar ideas y emociones más claras.

Que es mejor expresarse mejor a través de una llamada, que escribir por mensaje...

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 42 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

...el teléfono es de uno, no de nadie más, no hay nada más profundo que vincularse a través de un celular.

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 47 años, extranjero, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

4.4.1.2 Desventajas y Riesgos del uso de la Llamada Telefónica en la Relación Médico Paciente.

Los testimonios señalan el poco acceso a los números telefónicos de los médicos en los centros de salud públicos.

...los doctores que nos atienden en el IESS ninguno te da el número de teléfono.

(Testimonio de paciente adulta media, mujer, 28 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

...no nunca dan el número siempre atienden rápido de lo que me acuerdo...

(Testimonio de paciente adolescente masculino, 15 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

No, solo al 140 para coger turno, pero con los del seguro, no con doctores, ellos no dan el número.

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 39 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

También en contra está que la llamada no sea atendida oportunamente y de una forma correcta. Entre las razones más comunes para los pacientes del por qué sus médicos no les contestan es porque “están ocupados”, esto genera malestar en los usuarios.

... lo malo es que los doctores son ocupados entonces no contestan y es delicado para uno estar llamándoles porque se molestan....

(Testimonio de paciente adulto mayor mujer, 65 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

La doctora de aquí una vez si le dio el teléfono a mi mami para que le llame, mi mami si le llamo, pero la doctora nunca contestó.

(Testimonio de paciente adolescente, hombre, 15 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

De malo que no contestan, si dan el teléfono porque no contestan entonces....

(Testimonio de paciente adolescente mujer, 15 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Un potencial riesgo es que se pueda omitir información importante tanto para el profesional como para el paciente, por diversas causas entre ellas que la llamada sea muy corta, la falta de un examen físico entre otros.

Ya yo por lo general no uso mucho las llamadas porque suelen omitirse algunas cosas, no se dice todo muchas veces.

(Testimonio de paciente adulta joven, mujer, 25 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Para consultar con el médico, no me gustaría porque por el teléfono casi no le entiendo muy bien porque hablan rápido y uno se queda sin entender casi nada...

(Testimonio de paciente adulta media mujer, 33 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Así sea por teléfono no es lo mismo que el doctor le diagnostique viéndole, tocándole donde le duele a uno.

(Testimonio de paciente adulto mayor masculino, 67 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

No porque pienso que doctor tiene que verte de frente, personalmente, puede hablar algo que no es cuando no estoy con él, en consultorio, puede no saber bien lo que tengo.

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 39 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Tabla 30: Testimonios significativos del uso de la llamada telefónica en la Relación médico paciente en usuarios de la consulta externa.

En emergencia y accidentes de tránsito o algo así. No dan los doctores el número, pero sí sería que den porque nomás.

Llamando por teléfono convencional generalmente obtengo la cita...

...es por la receta que dan a veces se olvida uno alguna cosa...

He llamado en reiteradas ocasiones, recientemente hace 5 meses para consultarle al doctor acerca de unos resultados de laboratorio.

En una clínica privada que nos mandaron del IESS fuimos con mi mami y el doctor si nos dio la tarjeta con el número para que le llamemos

Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

Tabla 31: Testimonios significativos sobre las ventajas del uso de la llamada telefónica en la Relación médico paciente en usuarios de la consulta externa.

Se puede comunicar con mayor facilidad, una emergencia, por el celular se llama y ya está...

Pero también sirve para llamar y coger cita y no estar en fila, madrugar y pasar el tiempo más que todo.

Es una manera oportuna, rápida, no tienes que esperar que te conteste como un mensaje que te lea...

Que es mejor expresarse mejor a través de una llamada, que escribir por mensaje...

Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

Tabla 32: Testimonios significativos sobre las desventajas y riesgos del uso de la llamada telefónica en la Relación médico paciente en usuarios de la consulta externa.

...no nunca dan el número siempre atienden rápido de lo que me acuerdo...

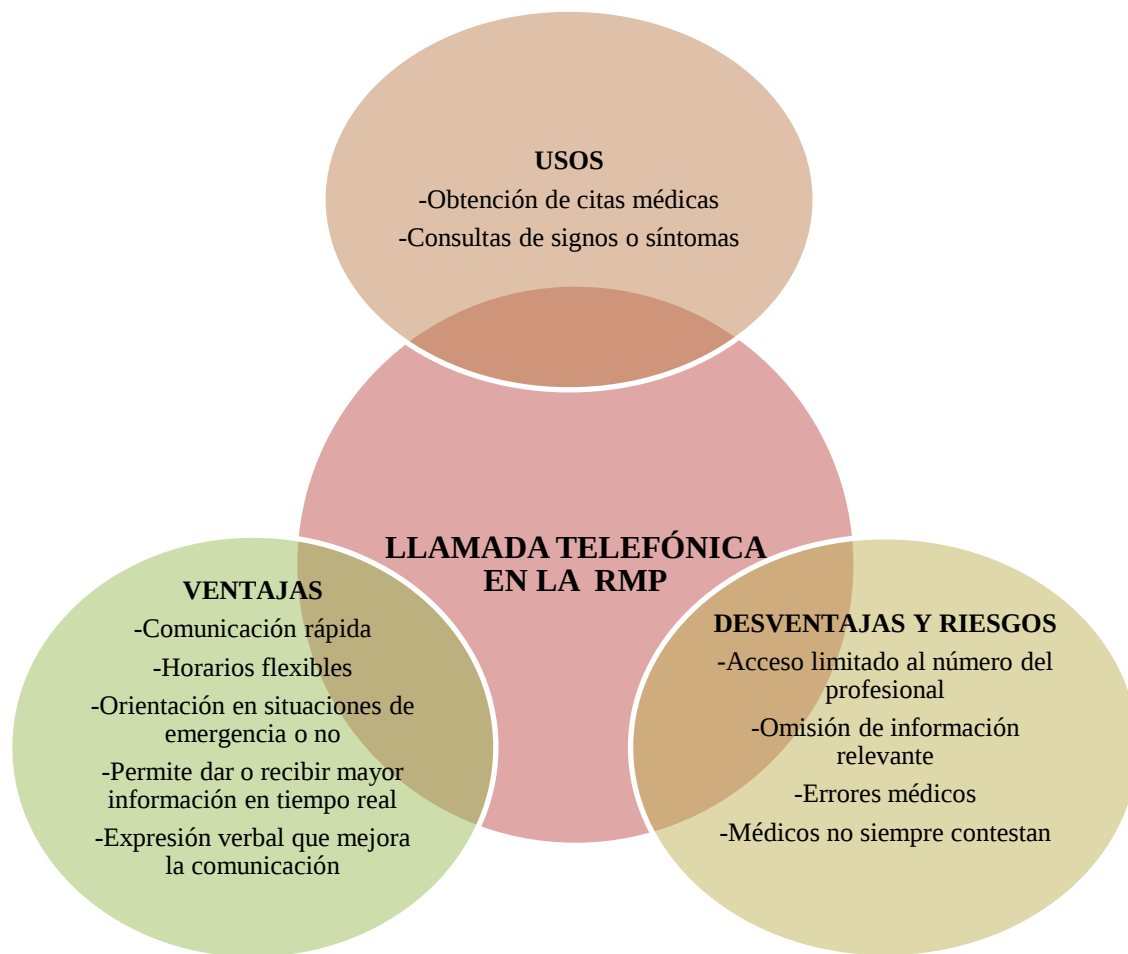
...lo malo es que los doctores son ocupados entonces no contestan...

Ya yo por lo general no uso mucho las llamadas porque suelen omitirse algunas cosas...

No porque pienso que doctor tiene que verte de frente, personalmente, puede hablar algo que no es cuando no estoy con él, en consultorio, puede no saber bien lo que tengo.

Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

Gráfico 21: Análisis del uso, ventajas, desventajas y riesgos de la llamada telefónica en la Relación médico paciente en usuarios de la consulta externa.



Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

4.4.2 Médicos Familiares

Ofrecer su número de teléfono para los profesionales es una práctica común en la consulta privada.

Pero de la poca experiencia que he podido tomar recientemente en la parte privada de hecho sí, algunos de mis pacientes suelen pedirme el teléfono...

(Testimonio de médico hombre, 38 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

No doy mi número de teléfono, no acostumbro, tampoco me piden generalmente.

(Testimonio de médico hombre, 37 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Los motivos por los que los médicos buscan tener un contacto telefónico con sus pacientes es sobre todo para seguimiento de patologías, o mejorar el acceso a un servicio de salud a aquellos pacientes de escasos recursos o que viven lejos.

A mis pacientes que tienen por ejemplo diabetes mal controladas, que de esos pacientes tengo un montón y que son de provincia o de lejos por ejemplo a ellos siempre les doy mi número de teléfono porque sé que no van a venir de tan lejos siempre a la consulta, o pacientes que necesito hacerles un control seguido y por tiempo por distancia lo que sea se les dificulta venir...

(Testimonio de médico mujer, 57 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Casi no doy el número de teléfono a los pacientes, si yo veo que amerita en caso de que me preocupa la situación de salud del paciente y quiero darle seguimiento pues por supuesto facilito mi número de teléfono para que se comuniquen y avisen cualquier novedad.

(Testimonio de médico hombre, 31 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Además, para que los contacten en situaciones de emergencia.

Si. A los pacientes les doy mi teléfono por emergencia.

(Testimonio de médico hombre, 32 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Sí, si si les doy mi número de teléfono, si es que me piden si, sino igual les doy...supóngase se trata de alguna emergencia que uno pueda asistir, ayudar al paciente marca.

(Testimonio de médico hombre, 48 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Siempre les doy, suelo dar mi número para cualquier contacto de Emergencia o de algo que no haya quedado claro y a veces les ofrezco los dos, el correo electrónico o el número de teléfono para que me puedan llamar, o buscar.

(Testimonio de médico hombre, 45 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Al preguntar a los médicos si ellos llaman a sus pacientes, encontramos profesionales que sí lo han hecho, y generalmente ha sido para seguimiento.

Yo utilice alguna vez, llame a un paciente para preguntar el resultado de un examen porque era de vital importancia, ese resultado no daba la pauta si debíamos referir a un tratamiento específico de especialidad, este caso era para diagnóstico de un tipo de cáncer.

(Testimonio de médico mujer, 29 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Las causas más comunes por las que los pacientes los contactan por esta vía es para consulta de síntomas o signos, resultados de exámenes y preguntas relacionadas a las prescripciones médicas y para obtener citas médicas.

Bueno yo llamadas telefónicas si uso con mis pacientes, yo les doy casi siempre mi número de teléfono o me piden, y uso más para hacerles seguimiento, como están sobre todo en aquellos que por alguna razón me quedó la duda o por la misma historia natural de la enfermedad tienden a complicarse...me llaman igual por situaciones como a preguntar de la enfermedad, de los medicamentos o cuando tienen algún síntoma.

(Testimonio de médico mujer, 53 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Llamadas sólo cuando sacan cita, pero es directo con la secretaria, a mí no me llaman mis pacientes porque siempre les digo, no me llamen porque no les voy a poder contestar porque suelo estar ocupado...

(Testimonio de médico hombre, 48 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Si me contactaron, bueno creo que tuve la oportunidad de tener una paciente porque era la señora y su hijo que primero pude ayudarles con la cita y segundo para hacerles un seguimiento, desde que yo le di el teléfono creo que mantuvimos un contacto una o dos veces...

(Testimonio de médico hombre, 32 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Me han llamado porque no entendieron alguna explicación, alguna indicación o por ejemplo si el signo de alarma se presentó entonces les puedo dirigir rápidamente a la emergencia o al centro de salud más cercano.

(Testimonio de médico hombre, 32 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Algunos profesionales tienen números telefónicos para uso exclusivo con los pacientes, otros no, pero consideran importante tener una línea dirigida exclusivamente para esa actividad.

Yo les proporciono el teléfono y el correo electrónico, anteriormente si tenía un número telefónico específico solo para llamadas de pacientes, por motivos de teléfono, y de número se complicó y ahora es el mismo número personal, y si me llaman bastante para hacerme preguntas cuando se sienten

mal o como tomar la medicación entre otras cosas, yo muy pocas veces he llamado a algún paciente más para hacer seguimiento, no he tenido problema con eso.

(Testimonio de médico mujer, 32 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Creo que deberíamos tener un teléfono celular de la clínica, el cual sea de los médicos, entonces indicarles a los pacientes de la clínica a los usuarios que vamos a tener un médico que va a estar de llamada por semana, por mes, que puede resolver sus problemas si es que hay algún problema.

(Testimonio de médico mujer, 57 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Si el número de teléfono si, uno debería tener un número de teléfono justamente que sea para eso, que sea para los pacientes para ayudarlos con cualquier duda que tengan.

(Testimonio de médico hombre, 32 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Mi número de teléfono el que es para los pacientes uno se les entrega, ósea se les da para que puedan por ese medio consultar, pero también se debería manejar otro número para que sea uno más para la familia, personal y ese teléfono no se le entrega al paciente, debe tratar de separar esa parte.

(Testimonio de médico hombre, 37 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Cuando se preguntó a los entrevistados sobre qué ME usan más el teléfono celular o el convencional, la mayoría coincide en el uso más del móvil por facilidad para ubicar al usuario.

En mi experiencia cuando llamo a los teléfonos convencionales no siempre encuentro a los pacientes así que prefiero llamar a su teléfono celular por cobertura así que prefiero la llamada a celular, además ofrezco a mis pacientes mi número de teléfono celular si tienen alguna duda en su tratamiento o un efecto no esperado.

(Testimonio de médico hombre, 32 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Ni siquiera me acuerdo de utilizar un teléfono convencional se me hace rarísimo el convencional, pero la llamada telefónica a veces no es oportuna...

(Testimonio de médico hombre, 42 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Para aquellos profesionales que no tienen como práctica común interactuar telefónicamente con sus pacientes, existen situaciones en las cuales, si estarían dispuestos a hacerlo como seguimiento, control de efectos adversos de medicamentos, control de exámenes de laboratorio.

Yo creo que por ejemplo de control de nuevo tratamiento, para valorar si hay síntomas adversos, alguna reacción, para controlar exámenes que sean de laboratorio como de imagen, que sean de importancia para un tratamiento rápido y oportuno. Esas son las dos más importantes.

(Testimonio de médico mujer, 29 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

...a mí no me gusta mucho es poco práctica a veces debe ser de extrema importancia, tan relevante como para poder utilizar una llamada telefónica tanto que el médico le llame a su paciente a decirle algo que está

muy raro eso que haga o que un paciente le llame, para mí eso es molesto, ya toca atender, pero es excepcional.

(Testimonio de médico hombre, 42 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Otros profesionales prefieren que sean contactados únicamente en situaciones de Emergencia.

...entonces creo que no se debería usar mucho más que para situaciones realmente emergentes, como sabe que doctor me duele muchísimo, ya le escuchas llorando ya con eso sabes que es algo serio.

(Testimonio de médico hombre, 45 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

4.4.2.1 Ventajas del uso de la Llamada Telefónica en la Relación Médico Paciente.

Ser una interacción más “personalizada” y directa hace que los médicos en algunos casos prefieran las llamadas a otros medios electrónicos. Ayuda a mantener la continuidad de la consulta y tener mayor certeza en el diagnóstico.

...es una manera más personalizada, le escucho, no estoy perdiendo la parte de la consulta porque obviamente cualquier cosa que él me comente por teléfono, inmediatamente lo revisaría, entonces creo que es una forma de tener contacto con el paciente, pero de no perder la consulta.

(Testimonio de médico mujer, 29 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

...en base a una comunicación directa hemos podido mejorar o afinar el diagnóstico y el tratamiento, ósea me ha ido bastante bien, bastante bien.

(Testimonio de médico hombre, 38 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

La sincronía de la llamada telefónica permite resolver dudas de los pacientes o hacer recomendaciones en situaciones de emergencia por la rapidez de la comunicación.

...me permite saber en un tiempo más corto un efecto adverso o algo más...

(Testimonio de médico hombre, 32 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Si claro que ayuda en casos de una emergencia para re dirigir al paciente a un servicio de salud o para preguntas puntuales, no para atenciones.

(Testimonio de médico hombre, 32 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Cuando los médicos contactan a los usuarios por llamada telefónica su percepción es que mejora la relación generando mayor seguridad y confianza.

Es importante, son medios de comunicación, creo que aumenta la parte de confianza del paciente con el profesional, el que alguien le llame, se preocupe...

(Testimonio de médico mujer, 29 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Pueden resolver problemas o realizar triage de acuerdo a la demanda y realizar la derivación respectiva.

De manera rápida puedes guiarle al paciente cómo actuar ante determinada situación, lo peor que puede pasar es que sea algo irrelevante, pero si es algo realmente importante como por ejemplo si un paciente

diabético te llama y te dice: “doctor tengo la glucosa en 500”, obviamente le puedes dirigir que debe ir a Emergencia...

(Testimonio de médico hombre, 38 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Si es bueno porque puedes dar pautas generales o signos de alarma.

(Testimonio de médico mujer, 53 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Hay trabajos sin embargo que destacan la utilidad de las llamadas telefónicas para resolver problemas o para realizar un triage adecuado de las demandas y derivar al paciente al servicio apropiado.

4.4.2.2 Desventajas y riesgos del uso de la Llamada Telefónica en la Relación Médico Paciente

Los médicos encuentran que en muchas ocasiones las llamadas que reciben de sus pacientes son por razones no justificadas y en ciertos casos “abusan” y lo vuelven a una costumbre.

...dimos el teléfono a alguien, a un paciente y él se sintió con la novedad de llamar a cualquier hora a preguntar cualquier cosa “sabe que me duele el dedo, que me puedo tomar” y cosas así que no vienen al caso, entonces yo creo que ese es el riesgo cuando se da el número de teléfono a un paciente y se le da la apertura de llámeme por cualquier cosa...

(Testimonio de médico mujer, 29 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

El hecho de que les contacten fuera del horario habitual de trabajo ocasiona molestias en los profesionales, ya que interrumpen las consultas con otros pacientes o su tiempo familiar.

...ahora que estoy fuera del trabajo, cuando es horario familiar toca contestar pues y eso es molesto.

(Testimonio de médico hombre, 48 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

No creo que sea tan bueno usar llamadas telefónicas porque cuando te llaman estás ocupado o no es el momento oportuno para contestar porque estás descansando, estás en familia.

(Testimonio de médico hombre, 45 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

...también se vuelve un medio en el que el paciente puede acceder a cualquier necesidad que tenga, sea real o no y claro puede ocupar ese espacio de otros pacientes, no es justo para otros pacientes el darle solo a uno el teléfono y no a todos.

(Testimonio de médico hombre, 31 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

A veces un poco difícil porque puedes estar en una consulta y recibes una llamada, es un poco incómodo en esos momentos, pero creo que esa es la parte de explicar al paciente sino le contesto o no le respondo rápidamente es porque estoy en consulta, estoy con paciente y lo haré más tarde.

(Testimonio de médico mujer, 32 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Perciben como un posible riesgo el que haya malinterpretaciones por parte de los pacientes, cuando son los galenos quienes inician el contacto telefónico.

...puede también ser mal interpretado con algún tipo de paciente que sea muy reservado, el haber llamado a su número celular o convencional a

hacer preguntas también puede ser mal interpretado, pensar que puede haber un interés personal de fondo...

(Testimonio de médico mujer, 29 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

El siguiente testimonio nos relata el caso comentado por un profesional sobre la experiencia vivida por un colega suyo, quien fue “acosado” por un paciente a través de la llamada telefónica.

... es el caso de una doctora psiquiatra que le había dado el médico a un paciente y este le comenzó a llamar insistentemente, le comenzó inclusive a acosar a través de este medio electrónico comenzó a mandar una información y le comenzaba a insinuar otras cosas que ya la doctora luego se percató que la insinuación era más que todo del tipo sentimental...

(Testimonio de médico hombre, 37 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Otro riesgo para ellos es reemplazar la consulta vía telefónica a la cita presencial, lo que puede originar errores en la prescripción como ejemplifica el testimonio a continuación.

Porque se vuelve un lugar de consulta directa y no se vuelve algo formal entonces tienes muchos riesgos de que algo pueda suceder, si es que tu das una medicación a través del teléfono

(Testimonio de médico hombre, 31 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Si creo que está el estigma de que si hay una consulta médica a través del teléfono primero va a ver un diagnóstico erróneo cuando el fin de la interacción va a ser el diagnóstico por el teléfono, repito el medio es un medio, pero el diagnóstico final debe ser revisando al paciente.

(Testimonio de médico hombre, 42 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Las experiencias previas influyen para que perciban que el contactar al paciente por llamada telefónica no sea idóneo ya que puede afectar negativamente la Relación médico paciente.

Si tuve unas dos, yo diría malas experiencias podría decir, a dos pacientes llame para recordarles su consulta y fue más bien como que se alejaron como que bueno creo que la doctora está interesada en que vaya

mejor no voy, pues esa es mi experiencia que le cuento, no he vuelto a llamar a pacientes para recordar sus citas, eso yo no lo hago.

(Testimonio de médico mujer, 53 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Tabla 33: Testimonios significativos del uso de la llamada telefónica en la Relación médico paciente en profesionales de la consulta externa.

No doy mi número de teléfono, no acostumbro, tampoco me piden generalmente.

A mis pacientes que tienen por ejemplo diabetes mal controladas, que de esos pacientes tengo un montón y que son de provincia o de lejos por ejemplo a ellos siempre les doy mi número de teléfono

Llamadas sólo cuando sacan cita...

...a mí no me gusta mucho es poco práctica a veces debe ser de extrema importancia,

Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

Tabla 34: Testimonios significativos de las ventajas de la llamada telefónica en la Relación médico paciente en profesionales de la consulta externa.

...es una manera más personalizada, le escucho...

...me permite saber en un tiempo más corto un efecto adverso o algo más...

De manera rápida puedes guiarle al paciente cómo actuar ante determinada situación,

Si es bueno porque puedes dar pautas generales o signos de alarma.

Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

Tabla 35: Testimonios significativos de las desventajas y riesgos de la Llamada telefónica en la Relación médico paciente en profesionales de la consulta externa.

...dimos el teléfono a alguien, a un paciente y él se sintió con la novedad de llamar a cualquier hora a preguntar cualquier cosa...

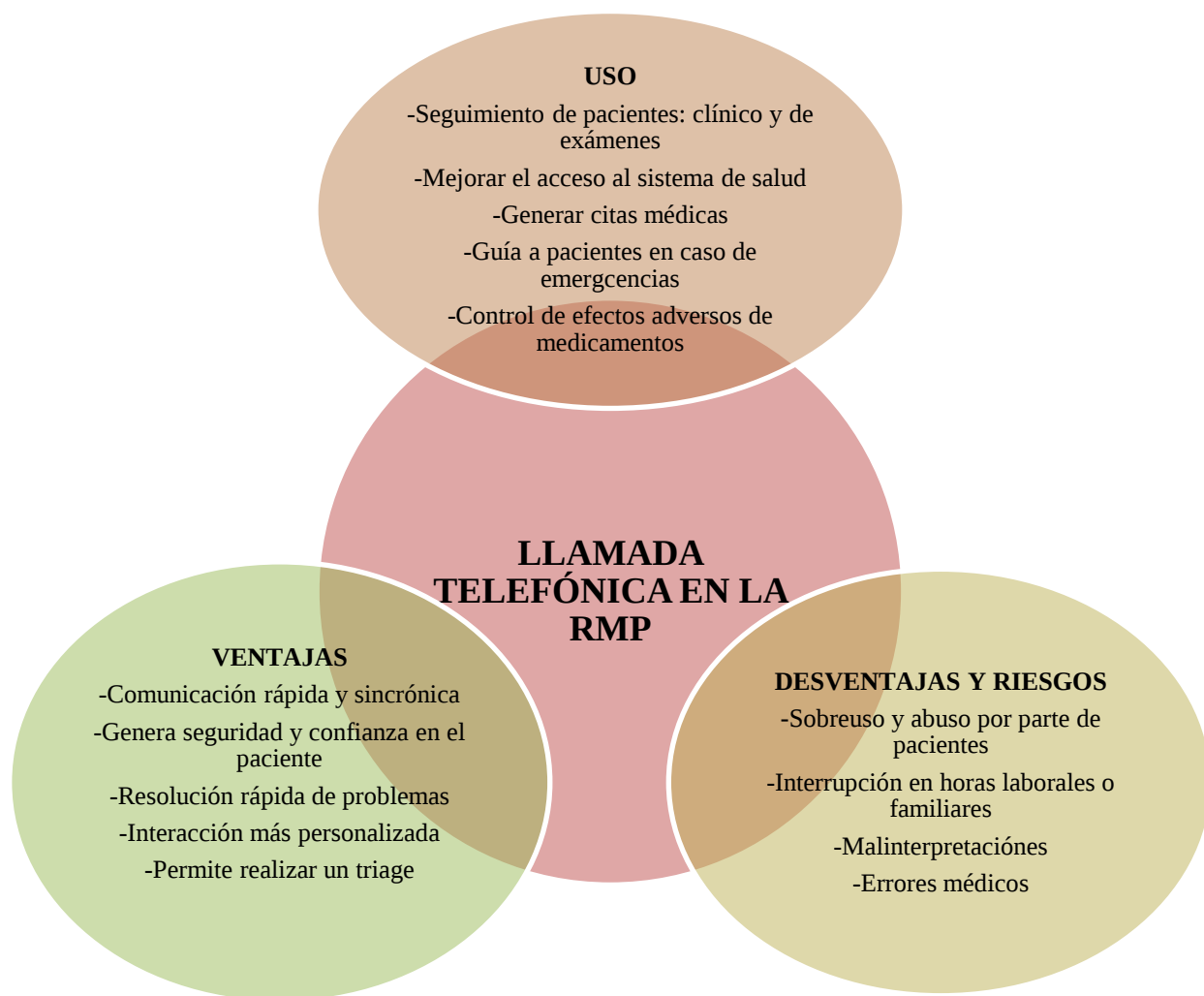
...ahora que estoy fuera del trabajo, cuando es horario familiar toca contestar pues y eso es molesto.

...puede también ser mal interpretado con algún tipo de paciente que sea muy reservado...

Porque se vuelve un lugar de consulta directa y no se vuelve algo formal.

Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

Gráfico 22: Uso, ventajas, desventajas y riesgos de la llamada telefónica en la Relación médico paciente en profesionales de la consulta externa.



Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

4.3.3 Análisis

El acceso al número de teléfono de sus médicos no es común en escenarios públicos como mencionan los pacientes de la Unidad Médica Eloy Alfaro, lo contrario sucede en el Centro de Medicina Familiar “La Y” en donde los pacientes solicitan o son los galenos quienes les ofrecen.

Los usuarios utilizan la llamada telefónica generalmente para obtener citas, realizar consultas médicas sobre sintomatología, informar resultados de exámenes, u obtener información diagnóstica - terapéutica. Para acceder a una cita médica en la Unidad Médica Eloy Alfaro, los pacientes obtienen a través del call center, mientras que en el Centro de Medicina Familiar “La Y” lo realizan directamente llamando al centro o al médico. El Ministerio de Salud Pública desde el año 2013 implementó el agendamiento de citas médicas a través del call center, y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social lo hizo desde el año 2014.

La llamada telefónica en la actualidad supone un medio de comunicación inmediato, de acceso fácil, que ha cobrado mayor importancia con el paso de los años, debido a la demanda cada vez más creciente de pacientes que reclaman una atención inmediata para esclarecer dudas sobre la patología que presentan, la medicación prescrita o simplemente conocer si cualquier signo o síntoma que presentan es normal o no. (Monsalve et al, 2013).

Un estudio retrospectivo realizado por García et al., (2018) en 1509 consultas telefónicas a médicos de familia, encontraron como causas de consulta: 27,38 % fueron de índole clínica, 38,99 % referentes a resultados y 24,64 % sobre aspectos administrativos.

Al indagar sobre sus percepciones de los beneficios reales o potenciales de este tipo de CE, los usuarios mencionan ventajas como: atención a cualquier hora del día, acceso a mayor información, comunicación sincrónica que ayuda a resolver sus dudas. García et al., (2018) en su estudio retrospectivo del 2013 a 2017 sobre la consulta médica telefónica concluyeron que en atención primaria es un recurso útil para mejorar la accesibilidad y demostraron que es capaz de resolver problemas de diversa índole y en cualquier grupo de edad.

Entre las desventajas mencionan falta de acceso ya que en centros de salud públicos no les brindan los médicos sus números telefónicos, y en algunos casos hay omisión involuntaria de información fundamental para un manejo adecuado de sus padecimientos.

Los profesionales coinciden en que es el escenario privado en donde generalmente interactúan por este medio electrónico con sus pacientes. De hecho, algunos mencionan que tienen una línea telefónica exclusiva para comunicarse con los usuarios y lo hacen por telefonía móvil por las facilidades que ésta presta. Cuando son los galenos quienes

inician el primer contacto a través de llamada telefónica, lo hacen con pacientes que viven lejos para consultas de seguimiento o para situaciones de emergencia. Por otro lado, comentan que los usuarios los contactan para consultas de signos y síntomas, prescripciones médicas, y para informarles resultados de exámenes. Lo mencionado anteriormente concuerda con el estudio realizado por Peleg y Nazarenko (2011) quienes encuestaron a 120 médicos de atención primaria en la consulta privada y encontraron que todos los médicos del estudio tenían teléfonos celulares, pero 57.5% no dieron su número a los pacientes y 37.1%, si lo hicieron. (Peleg y Nazarenko, 2011).

Consideran que las ventajas que este tipo de CE ofrece son: comunicación más rápida, más personalizada, en tiempo real lo que les permite resolver dudas de sus pacientes en ese momento, genera mayor confianza y seguridad a los usuarios, y es fundamental para orientarlos en situaciones de emergencia. De 120 médicos de atención primaria encuestados por Peleg y Nazarenko (2011), el 51.3% de los que estaban dispuestos a ofrecer su número de teléfono a los pacientes dijeron que podría reducir el número de citas médicas y 47.4% dijeron que podría mejorar los sentimientos de seguridad personal de los pacientes, a pesar que no siempre lo usen. (Peleg y Nazarenko, 2011)

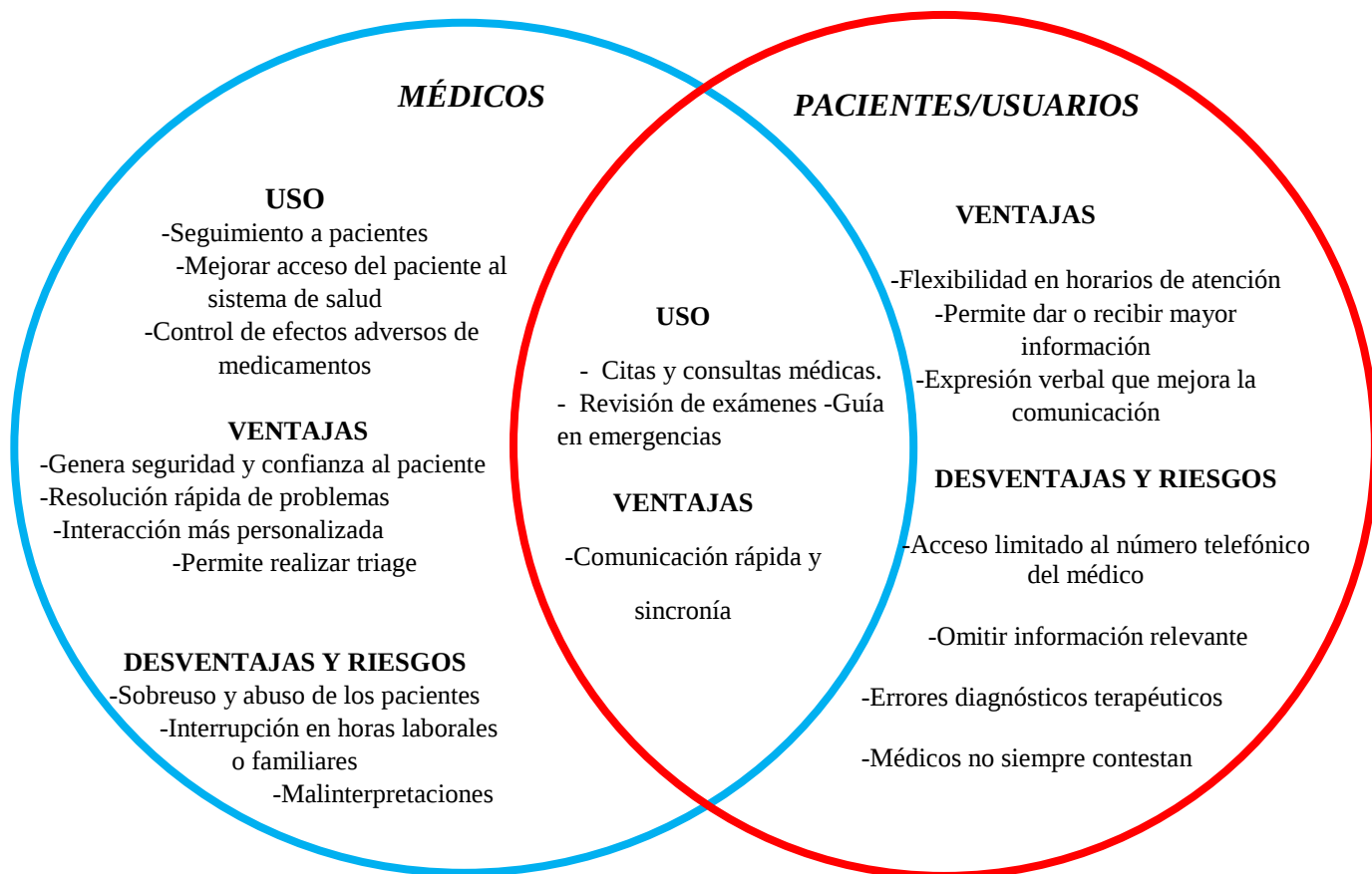
Entre las desventajas las más mencionadas por los galenos fueron: uso inadecuado de los pacientes para consultas triviales o para intereses de otra índole, interrupciones en horario laboral o familiar y riesgo de vulnerabilidad de su privacidad. Hernández-Moreno et al, en el 2012, hicieron un estudio con médicos familiares de la consulta externa en

Zaragoza, encontraron que como promedio de llamadas recibidas en horario laboral eran de 1.36 por día y la mayoría de ellas correspondían a llamadas de pacientes. Se dice que las interrupciones en la consulta pueden perjudicar la relación confidencial entre las partes ya que se puede ocasionar una distorsión en el mensaje, además de retraso en la atención del resto de usuarios. (Hernández et al, 2012).

En ambas unidades el acceso a el número de teléfono del profesional se ve limitado por el lugar de atención ya que en los dos lugares se menciona que es en la consulta privada en donde los pacientes solicitan esta información o el galeno les facilita. En el Centro de Medicina Familiar “La Y” los pacientes generalmente usan para sacar citas mientras que en la UMEA se agendan directamente a través del call center, lo que hace que los usuarios no sientan tanto la necesidad de contactar telefónicamente a los profesionales.

Coinciden los usuarios y médicos, tanto de Unidad Médica Eloy Alfaro como de Centro de Medicina Familiar “La Y”, en cuanto a los diferentes usos que se da o debería dar a la llamada telefónica, sus ventajas y desventajas.

Gráfico 23: Comparación del uso, ventajas, desventajas y riesgos de la llamada telefónica en la Relación médico paciente entre usuarios y médicos familiares de las la consulta externa.



Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

4.5 Mensajería de texto: Correo Electrónico y SMS en la Relación Médico Paciente

Este capítulo detalla la información obtenida sobre el uso de la mensajería de texto como correo electrónico y SMS en la Relación médico paciente en usuarios y médicos familiares.

4.5.1 Usuarios

Se evidencia que los usuarios prefieren usar el correo electrónico antes que los SMS. Sin embargo, no es una práctica común.

... mis hijos son los que me manejan el correo, ni la clave se, peor usar con los doctores, eso sí no.

(Testimonio de paciente adulta mayor, mujer, 74 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

No he usado ni he escuchado realmente que alguien haya ocupado...

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 42 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Los pacientes que usan correo electrónico lo han hecho para situaciones como: intercambio de información (archivos, resultados de exámenes), obtención de citas médicas.

Mensajes de texto ya no se usa, antes si de pronto se usaba para sacar cita más, preferiría en todo caso el correo electrónico...

(Testimonio de paciente adulta media, 57 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Una vez, pero no era del seguro, era particular. Cuando necesitaba algo de eso le mandaba un mensaje y me respondía.

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 43 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Si por mail, es normal que te manden los estudios que te haces te mandan por correo, y este correo está copiado al profesional ...

(Testimonio de paciente adulto medio hombre, extranjero, 47 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Cuando usé fue más para sacar una cita médica, ósea para cuadrar, para quedar el día de la cita...

(Testimonio de paciente adulto medio hombre, 33 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

...poco el correo electrónico, para enviar documentos, para ver resultados de exámenes que me han enviado los médicos...

(Testimonio de paciente adulta media, mujer, 45 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

En la Unidad Médica Eloy Alfaro los usuarios no interactúan por medio de SMS con los galenos. En el Centro de Medicina Familiar “La Y” los conocimientos sobre su utilidad son pocos, sin embargo, hay pacientes que mencionan casos como recordatorios de citas médicas por medio de SMS.

No he usado, pero sé que se usa a veces por ejemplo cuando mandan diciendo tal día tiene su cita...

(Testimonio de paciente adulta media, mujer, 31 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Lo que escuchado nada más, que te llega el mensaje de que no olvide acudir a su cita.

(Testimonio de paciente adulta media, mujer, 57 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Aquellos pacientes que no usan el correo con sus médicos comentan algunos de los testimonios de conocidos o familiares.

Yo no uso para comunicarme con mis médicos, pero sí conozco gente que lo hace para consultas, citas por ejemplo...

(Testimonio de paciente adulto joven, hombre, 23 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

4.5.1.1 Ventajas del uso de la Mensajería de texto: Correo Electrónico y SMS en la Relación Médico Paciente.

Las ventajas que destacan los usuarios es la rapidez con la que se accede y la certeza que se tiene que el facultativo recibió la información que se le envía.

...sumamente interesante y sumamente pleno, de hecho, por ejemplo, nosotros les hicimos unos exámenes a mis hijos en el laboratorio Veris y

ellos nos mandan los resultados al correo electrónico, entonces uno puede tener y el momento que tenga un poquito de tiempo usted mismo puede revisar, la ventaja que ahí viene el valor que ha sacado, el rango normal y lo que es, lo que debe ser y además le envían a tu médico, entonces te aseguras que él los tiene...

(Testimonio de paciente adulta medio, hombre, 45 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Pienso que está bien porque hacen las cosas más fáciles, por ejemplo, ahora mandan directo los exámenes que haces, mandan directamente al doctor, no tienes que ir a todas partes. Eso, ahorrarse tiempo.

(Testimonio de paciente adulta joven, mujer, 25 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

La asincronía es una ventaja ya que las partes no tienen que usar el correo electrónico o los SMS al mismo tiempo. Además, que beneficia para tratar temas delicados para los pacientes, de forma particular se ve en adolescentes.

Por ejemplo, un mensaje así, sería de una le mando un mensaje y ratito ya me ha de ver no.

(Testimonio de paciente adulta media, mujer, 48 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Mandas por mail lo que no puedes decir de frente, cosas que te dan vergüenza, por ejemplo.

(Testimonio de paciente adolescente femenina, 18 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

A pesar que se trata usualmente de una interacción informal, puede almacenarse, y, por tanto, constituirse en un tipo de documentación clínica.

Cada vez más la comunicación está mirando hacia los chats, y yo entiendo que los chats cada vez están pasando a tener una mayor peso formal y legal, yo creo que una persona que interactúa por un mail o por un chat están uno a uno.

(Testimonio de paciente adulto medio hombre, extranjero, 47 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

El correo electrónico me parece más formal para la comunicación médico paciente, al mismo tiempo me parece más eficaz porque de esta manera se pueden desarrollar más preguntas de las dudas que se van

desarrollando en el paso del tiempo del uso de los medicamentos en ese tipo de cosas, me parece ideal...

(Testimonio de paciente adulto joven, hombre, 23 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

El hecho de que se documente, hace que para los usuarios sea más entendible por ejemplo en el caso de prescripciones médicas realizadas. Además, sirve como recordatorio de citas médicas.

Talvez mensaje si gustaría así doctor responde y hasta puedo saber bien el nombre de la pastilla porque por teléfono a veces no le entendería.

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 39 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Es bueno cuando te mandan el correo indicándote que tienes cita médica en tal lugar...

(Testimonio de adulta joven, mujer, 31 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Además, goza de amplias posibilidades respecto al tipo de información que se envía o recibe como, por ejemplo, archivos de resultados de exámenes, fotos, entre otros.

...vía correo electrónico le mando los resultados y el médico puede verificar porque eso ya se trata de cosas netamente que el médico tiene que examinar al paciente, ósea en eso creo que puede ser factible.

(Testimonio de paciente adulta media, mujer, 28 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

...más me gusta lo que es escrito porque uno va escribiendo y detallando y va desarrollándose más ese momento, se pueden añadir imágenes de exámenes de imagen, rayos x, fotos de la medicina de la piel, de la cara, de todo y eso puede ayudar.

(Testimonio de paciente adulto joven, hombre, 20 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

...con doctores no, pero pienso que, si se puede usar para mandar fotos de exámenes, o preguntar algo sobre todo cuando estás lejos.

(Testimonio de paciente adulta joven, mujer, 25 años, extranjera, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

... si conozco algún amigo que me comentó que pues él se ha comunicado con su médico por mail para enviarle resultados de exámenes y me contaba además que la receta y todo lo demás le enviaba por correo el médico.

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 42 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

El correo electrónico es más para los estudios de exámenes para cosas más serias, puede ser para médicos, para citas, no se...

(Testimonio de paciente adulto joven, hombre, 21 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Poder comunicarse y acceder sin necesidad de ir a la consulta directamente, ayuda a los usuarios a gestionar mejor su tiempo.

Mensaje de texto: si, más o menos si quisiera, porque ahí ya puedo leer todo porque si tengo para mensaje de texto y a veces nos manda haciendo recordar la cita y en esa parte si me gusta.

(Testimonio de paciente adulta media, mujer, 33 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Con el correo y los mensajes de texto creo que te ahorras ir a la cita solo para mostrarle los exámenes y el doctor te dice si están bien entonces ya no tienes que volver, te ahorra tiempo.

(Testimonio de adolescente femenina, 18 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

4.5.1.2 Desventajas y riesgos del uso de la Mensajería de texto: Correo Electrónico y SMS en la Relación Médico Paciente.

Para los pacientes uno de los inconvenientes en los correos electrónicos, es que no son en tiempo real y que no todos los pacientes tienen una dirección personal. Además del hecho que se percibe como despersonalización de la consulta y que este es más un medio personal que profesional.

...no me gustaría tampoco porque pienso que el doctor no sé si revise el correo todos los días, si entiende...

(Testimonio de paciente adulto medio hombre, extranjero, 64 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

... no creo que sea un medio útil para que te comuniques con tu médico...

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 37 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

No me parece bueno el hecho simple que no todos tienen correo o la costumbre, o el tiempo para revisar peor los doctores...

(Testimonio de paciente adulta media, mujer, 28 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Igual para consulta me parece que no es posible, la medicina me parece una ciencia muy empírica, debes tener al sujeto, tocar, ver, vivirlo...

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 42 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

No no tengo correo electrónico, no creo se debe usar con los doctores porque no es lo mismo que en persona...

(Testimonio de paciente adulto mayor, hombre, 73 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

...no estoy de acuerdo en que se debería usar para comunicarse con los médicos porque se vuelve la consulta médica no personalizada.

(Testimonio de paciente adulta mayor, mujer, 74 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Creo que no deberías usar correo para comunicarte con el médico porque no estás teniendo una consulta en tiempo real, no sabes si algún rato te contesta o no.

(Testimonio de paciente adolescente mujer, 18 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Creen que la atención por medio de correo electrónico o mensajes de texto no es adecuada debido a la falta de examen físico.

Yo no tengo correo electrónico... Nunca contactaría a un médico por correo electrónico porque no sabe que me pasa sin verme.

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 39 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Tabla 36: Testimonios significativos de usuarios del uso de mensajería de texto: Correo electrónico y SMS en la Relación médico paciente.

SMS no he usado, pero sé que se usa a veces por ejemplo cuando mandan diciendo tal día tiene su cita...

Si por mail, es normal que te manden los estudios que te haces te mandan por correo, y este correo está copiado al profesional ...

Cuando usé fue más para sacar una cita médica, ósea para cuadrar, para quedar el día de la cita...

...poco el correo electrónico, para enviar documentos, para ver resultados de exámenes que me han enviado los médicos...

Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

Tabla 37: Testimonios significativos de usuarios de las ventajas de mensajería de texto: Correo electrónico y SMS en la Relación médico paciente.

...mandan directo los exámenes que haces, mandan directamente al doctor, no tienes que ir a todas partes...

Mandas por mail lo que no puedes decir de frente, cosas que te dan vergüenza...

...me parece más formal para la comunicación médico paciente, al mismo tiempo me parece más eficaz porque de esta manera se pueden desarrollar más preguntas...

...se pueden añadir imágenes de exámenes de imagen, rayos x, fotos de la medicina de la piel, de la cara, de todo y eso puede ayudar.

Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

Tabla 38: Testimonios significativos de usuarios de las desventajas y riesgos de mensajería de texto: Correo electrónico y SMS en la Relación médico paciente.

...no todos tienen correo o la costumbre, o el tiempo para revisar peor los doctores...

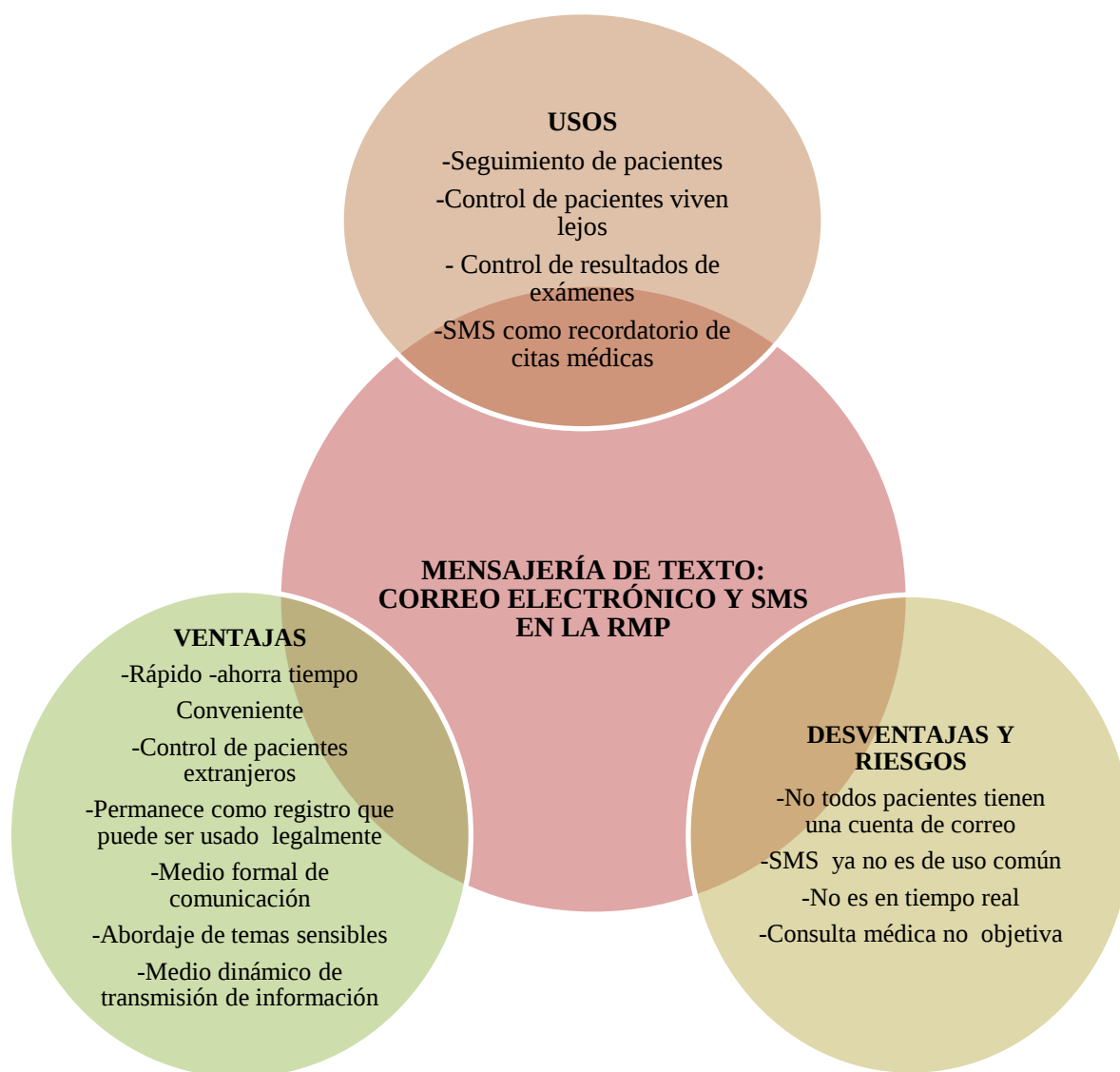
... se vuelve la consulta médica no personalizada.

...no estás teniendo una consulta en tiempo real, no sabes si algún rato te contesta o no.

...porque no sabe que me pasa sin verme.

Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

Gráfico 24: Análisis sobre el uso, ventajas, desventajas y riesgos de usuarios sobre mensajería de texto: Correo electrónico y SMS en la Relación médico paciente.



Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

4.5.2 Médicos Familiares

Al abordar sobre SMS a los médicos en ninguna de las dos unidades estudiadas se menciona el uso del mismo. Sin embargo, a continuación, se presenta algunas de las ideas que los profesionales tienen sobre el tema.

Creo que ese tipo de mensajería ya no se usa porque ahora tienes el WhatsApp que es más dinámico, te permite hacer más cosas, yo ya cuando me llegan sé que son mensajes de banco, de todo menos de pacientes.

(Testimonio de médico hombre, 42 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

No nunca he usado y tampoco usaría, creo que esto ya quedó un poco obsoleto. Hace años, pero años se usaba, pero casi nada con pacientes, nunca me ha gustado tampoco.

(Testimonio de médico mujer, 53 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

La mensajería instantánea SMS aquí nunca hemos usado con los pacientes, tampoco en el ámbito de la consulta privada.

(Testimonio de médico hombre, 37 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Por el contrario, cuando se aborda respecto al correo electrónico, los médicos si utilizan con sus pacientes, pero en determinados contextos, y depende mucho del medio en el que se desenvuelven; público, privado o pacientes que no estén en la misma ciudad, y de la relación que se ha creado con éstos. En esta investigación la tendencia es hacerlo en la consulta privada sobre todo con usuarios del Centro de Medicina Familiar “La Y”.

Muy raramente, no, no veo, me han contactado los pacientes por correo muy excepcionalmente para preguntar o enviar algún resultado de examen, pero casi nunca, más se debe usar para otro tipo de cosas no me parece que se debería usar con los pacientes.

(Testimonio de médico hombre, 42 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Los médicos del Centro de Medicina Familiar “La Y” habitualmente ofrecen su correo electrónico a los usuarios para poder contactarse con ellos.

Siempre les doy, suelo dar para cualquier contacto de Emergencia o de algo que no haya quedado claro y a veces les ofrezco los dos, el correo electrónico y número de teléfono.

(Testimonio de médico, hombre, 34 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Por ejemplo, paciente está de viaje, creo que yo lo veo factible, si un paciente está de viaje y necesito yo saber cómo están, sus controles de presión, de glucosa diarios, yo ahí si les doy, bueno a la mayoría si les doy.

(Testimonio de médico mujer, 29 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

...correos como tal será lo mínimo que uso y lo necesario con pacientes...

(Testimonio de médico hombre, 45 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

A continuación, destacan comentarios de profesionales que invierten cada día tiempo en atender consultas por correo electrónico.

Yo gasto entre 45 minutos hasta dos horas diarias a veces en contestar las cosas de los pacientes.

(Testimonio de médico mujer, 57 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

La interacción es habitual en el Centro de Medicina Familiar “La Y” con usuarios extranjeros o pacientes que se encuentran fuera de la ciudad.

Si bastante escriben sobre todo los pacientes de fuera, más extranjeros, a veces abro el correo a los tiempos y encuentro un montón de mensajes de mis pacientes de otro lado.

(Testimonio de médico mujer, 53 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Si me han pedido algunos pacientes mi correo electrónico, y cuando les entrego mi tarjeta ahí también está el correo, me escriben si, pocas veces, ... generalmente lo han hecho para preguntarme resultados de exámenes, me envían los resultados, he revisado y les he contestado, tengo pacientes de estados unidos con quien si mantengo contacto cuando están allá, pero eso es raro.

(Testimonio de médico hombre, 34 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

A veces toca porque los pacientes están lejos o que se yo doctora estoy lejos que puedo hacer, hacer una recomendación está bien pero no más allá. Solo cuando están lejos para dar una recomendación, pero no para involucrarse directamente para dar una prescripción médica. Ninguna más.

(Testimonio de médico mujer, 53 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

... depende de cómo sea la Relación médico paciente porque no les doy a todos... les doy o a los pacientes que viven muy lejos. Por ejemplo, que son de provincia siempre les doy mi correo electrónico.

(Testimonio de médico mujer, 57 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Hay pacientes que prefieren el uso del correo electrónico y que las consultas sobre medicación o el próximo control me hacen vía mail...

(Testimonio de médico mujer, 32 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

... sí considero que existen situaciones en las cuales se podrían usar sobre todo en pacientes que por distancia no tienen acceso al sistema de salud, y siempre y cuando sea una cita subsecuente.

(Testimonio de médico mujer, 36 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

4.5.2.1 Ventajas del uso de la Mensajería de texto: Correo Electrónico y SMS en la Relación Médico Paciente.

Entre los aspectos más mencionados están: (1) la posibilidad de hacer un seguimiento de pacientes con cuadros clínicos que ameritan un control; (2) la seguridad que tienen un acceso virtual para consultas y (3) poder tener acceso al médico en caso de situaciones de emergencia.

... les doy yo mismo a mis pacientes con cuadros que vienen por primera vez y son difíciles de manejar por ejemplo diabéticos súper descontrolados...entonces en ese tipo de pacientes yo les doy ...

(Testimonio de médico mujer, 57 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Para mí es una herramienta, en realidad pocas veces que me ha generado discomfort, pero en general me ayudado bastante, el hecho de disponer de esas herramientas para que mis pacientes se comuniquen conmigo o yo poder comunicarme en alguna situación.

(Testimonio de médico, hombre, 34 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Acceder a una comunicación con pacientes que se encuentran en sitios lejanos, o fuera del país, es un beneficio para ambas partes.

...también he recibido por correos electrónicos consultas, Susi puedes mirar esto, este es el examen de personas que no están ni en el Ecuador, que están fuera o de personas que están en el Ecuador y viven en provincias y no pueden venir a mí, entonces creo que los medios si me han ayudado.

(Testimonio de médico mujer, 57 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”)

Mi correo solo los que me piden en realidad, que generalmente como les decía antes más extranjeros para hacer seguimiento de sus patologías o

cuando me quedo muy preocupada, o ellos me escriben o yo para seguimiento para eso sirve mucho.

(Testimonio de médico mujer, 57 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Yo creo que no es necesario a menos que se les dé algunas pautas sobre enfermedades, sobre una enfermedad que uno necesita un seguimiento crónico...

(Testimonio de médico hombre, 32 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Consideran que para los pacientes una de las principales ventajas es que pueden acceder a una atención médica sin costo.

Es rápido y barato porque no gastan los pacientes en una consulta...

(Testimonio de médico hombre, 42 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

4.5.2.2 Desventajas y riesgos del uso de la Mensajería de texto: Correo Electrónico y SMS en la Relación Médico Paciente.

Entre las que se encuentran, está la poca aceptación de parte de los profesionales para compartir este tipo de información con los pacientes ya que les parece una invasión a la privacidad y aumento de trabajo no remunerado, además de correr el riesgo de una sobreutilización por parte de los usuarios. La negativa a usar el correo electrónico o los mensajes de texto con los pacientes incluye el hecho que no se debería usar como reemplazo a una consulta personalizada.

Otro punto que toman en cuenta los profesionales es que un medio escrito puede ser mal interpretado y usado en su contra porque representa un argumento legal.

Yo creo que son medios, los mensajes de texto, las redes sociales, los correos electrónicos ha facilitado, no reemplazan, la Relación médico paciente en la parte de comunicación, pero no reemplazan una relación personalizada.

(Testimonio de médico mujer, 29 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

...creo que en situaciones específicas valdrían la pena, pero no podría recomendarlo, pero creo que se pierde un poco el contacto personal con el paciente.

(Testimonio de médico mujer, 29 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

...al usar estás despersonalizando un poco la medicina.

(Testimonio de médico hombre, 31 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Pacientes que pueden sobre utilizar este medio, que pueden pensar que por teléfono puede mandar un mensaje de texto o pueden mandar un mail en el caso preguntando cualquier cosa sin haber tenido una consulta extra, entonces eso sería el uso de estos medios.

(Testimonio de médico mujer, 29 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

...un mensaje de texto puede ser tomado de buen lado, de mal lado, no se sabe cómo lo estamos, en qué sentido estamos escribiendo entonces sí se puede tomar de este otro lado, lo mismo puede ocurrir con los pacientes, no interpretan adecuadamente el mensaje o yo no lo transmito como debería.

(Testimonio de médico mujer, 29 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Tabla 39: Testimonios significativos de profesionales uso de mensajería de texto: Correo electrónico y SMS en la Relación médico paciente.

Siempre les doy, suelo dar para cualquier contacto de emergencia o de algo que no haya quedado claro

... si un paciente está de viaje y necesito yo saber cómo están, sus controles de presión, de glucosa diarios, yo ahí si les doy,

Si bastante escriben sobre todo los pacientes de fuera, más extranjeros,

...generalmente lo han hecho para preguntarme resultados de exámenes, me envían los resultados.

Elaborado: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

Tabla 40: Testimonios significativos de profesionales de las ventajas de la mensajería de texto: Correo electrónico y SMS en la Relación médico paciente.

...para personas que están fuera o de personas que están en el Ecuador y viven en provincias y no pueden venir a mí...

...pacientes con cuadros que vienen por primera vez y son difíciles de manejar por ejemplo diabéticos súper descontrolados.

Es rápido y barato porque no gastan los pacientes en una consulta...

Elaborado: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

Tabla 41: Testimonios significativos de profesionales de las desventajas y riesgos de mensajería de texto: Correo electrónico y SMS en la Relación médico paciente.

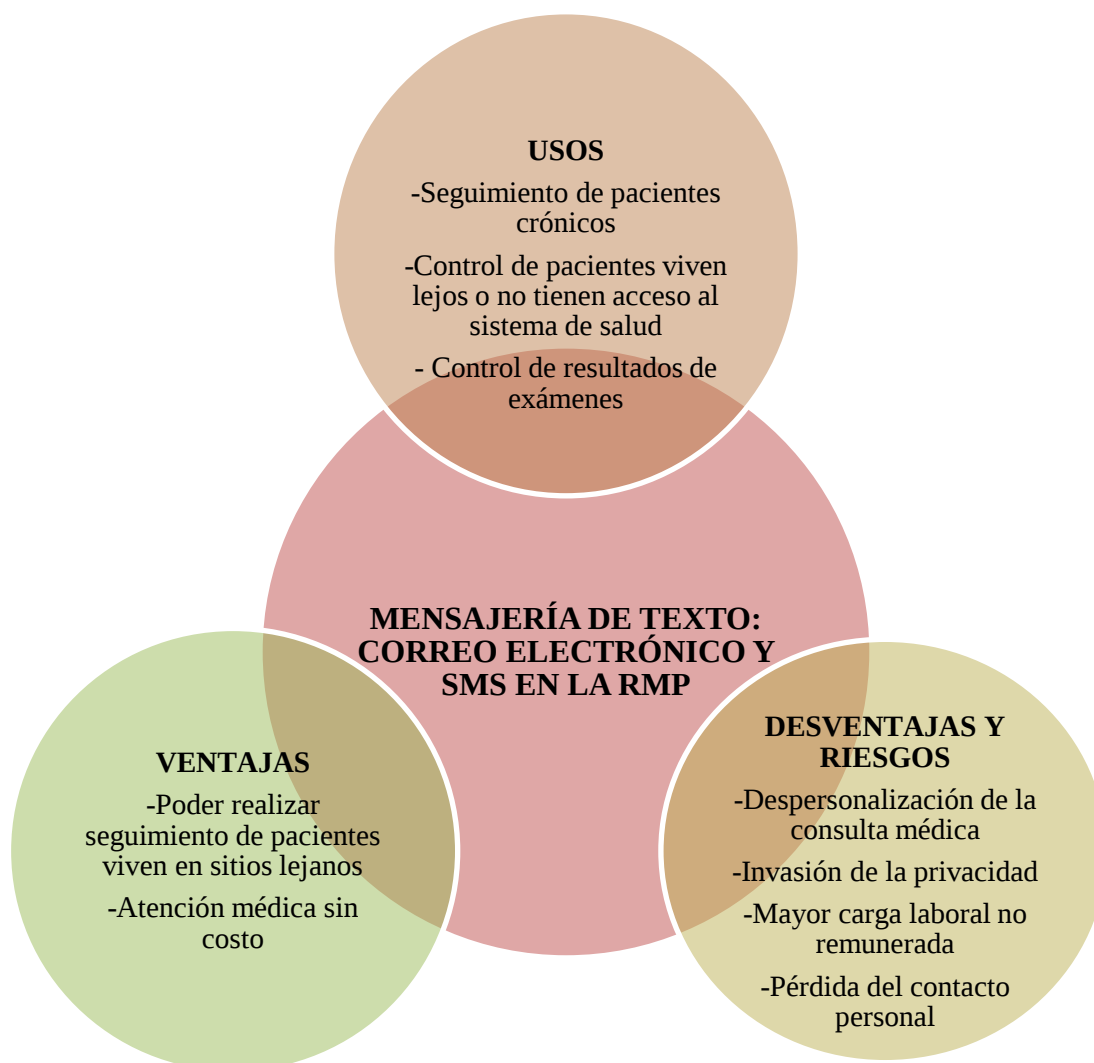
Los correos electrónicos, no reemplazan, la Relación médico paciente en la parte de comunicación, pero no reemplazan una relación personalizada.

...creo que se pierde un poco el contacto personal con el paciente.

Pacientes que pueden sobre utilizar este medio, que pueden pensar que por teléfono puede mandar un mensaje de texto o pueden mandar un mail en el caso preguntando cualquier cosa.

Elaborado: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

Gráfico 25: Análisis sobre el uso, ventajas, desventajas y riesgos según profesionales del de mensajería de texto en la Relación médico paciente en profesionales.



Elaborado: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

4.5.3 Análisis

El correo electrónico y los SMS no son medios de uso común en ninguna de las dos unidades médicas, sin embargo, los pacientes de Centro de Medicina Familiar “La Y” si muestran actitud positiva respecto a usarlo en caso de tener la oportunidad, lo que no se evidencia en usuarios de Unidad Médica Eloy Alfaro.

Los SMS en la Unidad Médica Eloy Alfaro en ningún caso fue mencionado como un medio para usar con sus médicos, pero en el Centro de Medicina Familiar “La Y” un par de usuarios mencionan conocimientos de su uso como recordatorios de citas médicas.

Las circunstancias bajo las cuales los usuarios usan el correo electrónico son más para agendamiento de citas médicas y reporte de resultados de exámenes.

Entre las ventajas percibidas por los usuarios están la rapidez de enviar información, la asincronía y el registro de información (que además queda almacenada), la facilidad de tratar temas delicados para la persona involucrada sobre todo en adolescentes, y el evitar acudir algunas veces a consultas médicas presenciales innecesarias.

Respecto a las desventajas se señala sobre todo que, no es un medio accesible para todos (especialmente adultos mayores ya que no todos tienen un teléfono celular o no saben cómo usarlo), despersonalización de la Relación médico paciente, y para algunos, el

hecho que no sea en tiempo real, les limita respecto a la información y retroalimentación que pueden recibir por parte de los profesionales.

También resaltan la importancia que la primera consulta sea realizada personalmente elevando el miedo a que se despersonalice la relación, esta inquietud de los pacientes está descrita por Margsilio quien insiste en que el vínculo interpersonal jamás podrá ser sustituida por los medios tecnológicos, pero que es evidente que el avance y la expansión progresiva del conocimiento y la tecnología médica ha provocado cambios en esta relación. (Margsilio, 2006)

No se evidencia una diferencia marcada en cuanto a las percepciones tanto de ventajas como desventajas de los usuarios en las dos unidades.

Los profesionales tampoco usan SMS en ninguna de las dos unidades, pues consideran que existen medios actuales que son más dinámicos y los prefieren usar.

Contrario a lo encontrado en los pacientes, los médicos de ambas unidades si usan correo electrónico, o lo han hecho por lo menos una vez, pero depende del medio en el cual se desenvuelve el profesional, por ello se puede notar que esta práctica es más común en médicos familiares del Centro de Medicina Familiar “La Y”. Por este medio comparten información como resultados de exámenes, o realizan seguimiento clínico sobre todo de

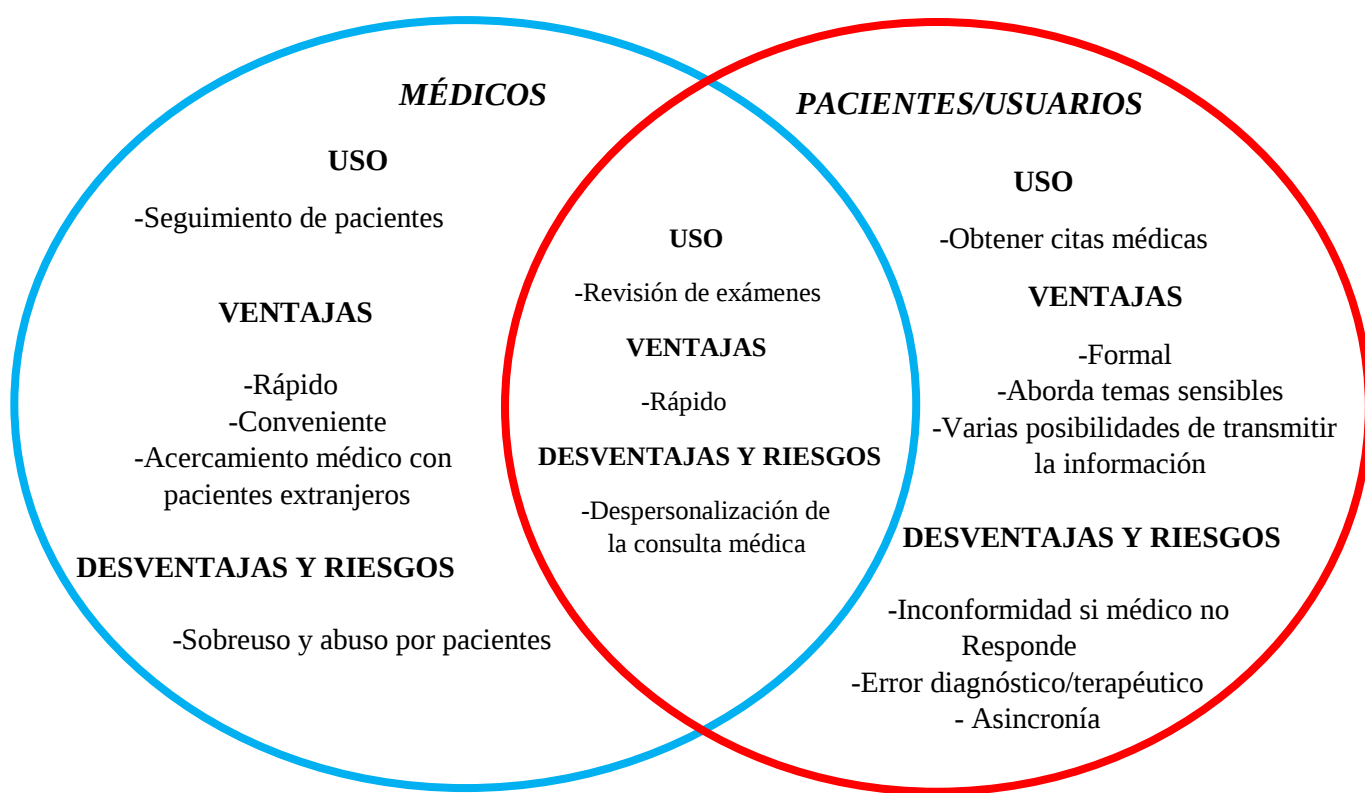
pacientes que se encuentran en sitios distantes. El Centro de Medicina Familiar “La Y” atiende pacientes de diferentes nacionalidades lo que puede contribuir a los hallazgos señalados.

Gonzáles et al., (2017) realizaron una investigación retrospectiva de 325 correos electrónicos entre médicos y pacientes, encontrando que el 37% de las causas eran por consulta de sintomatología clínica, 43% respecto a resultados de exámenes y 19% respecto a temas burocráticos.

Respecto a las ventajas que los galenos encuentran de este tipo de práctica son similares a los usos que las dan, es decir acceder al contacto o seguimiento de sus pacientes que se encuentran lejos, puntualmente en los profesionales del Centro de Medicina Familiar “La Y”. En Unidad Médica Eloy Alfaro no lo ven como una opción de comunicación beneficiosa.

Las desventajas en su mayoría son mencionadas más por médicos familiares de la Unidad Médica Eloy Alfaro, quienes refieren que se trata de una carga laboral adicional no reconocida económicamente, y con riesgo de despersonalizar la Relación médico paciente.

Gráfico 26: Comparación del uso, ventajas, desventajas y riesgos de mensajería de texto: Correo Electrónico y SMS en la Relación médico paciente.



Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

4.6 Uso de las Redes Sociales: Facebook en la Relación Médico Paciente.

Se detalla a continuación la información obtenida de los participantes sobre los conocimientos, actitudes y prácticas del uso de las redes sociales como Facebook en la Relación médico paciente.

4.6.1 Usuarios

Al preguntar a los usuarios siempre relacionaron RS con Facebook, los testimonios a continuación en su mayoría están enfocados en esta red social.

Lo primero que se me ocurre es el Facebook porque es la red social más popular, yo no invitado ni me he contactado por ahí...

(Testimonio de adolescente hombre, 16 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Sé que algunos médicos tienen Facebook, porque tú entras a tu face y ves que te llega publicidad de los médicos entonces ves que interactúan con las personas.

(Testimonio de paciente adulta media, mujer, 57 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Los pacientes mencionan que conocen médicos que tienen redes sociales profesionales, lo ven de forma positiva.

Si eres profesional manejas un perfil profesional y también personal, es normal que tengas tu Facebook algunos lo hacen tienen su personal y profesional y me parece bien...

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 42 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Consideran que las RS no deberían reemplazar una consulta médica, pero sí pueden ser un medio de acercamiento al médico, para sacar una cita médica o para enviar resultados de exámenes.

Sí, pero no para la consulta, sino para iniciar, para tener un primer contacto...

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 42 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

...puedes por mensaje interno mandar los resultados de exámenes, o mejor dicho sacar una cita como en mi caso, bueno en el de mi madre, más allá de eso no considero en lo personal aconsejable como le decía que preguntarle que me tomo, que me duele esto y los síntomas que tengo cosas así no.

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 32 años, CMFY).

Se ha preguntado a los usuarios si han interactuado a través de RS con médicos y se encuentra que lo hacen, sobre todo aquellos del Centro de Medicina Familiar “La Y”. Han buscado tener algún tipo de contacto para obtener información o asesoría médica, y buscar profesionales en línea.

...si alguna vez he buscado a un profesional a ver si tenía algún sitio, pero también hay un tema mío profesional, por ejemplo, un flebólogo, a ver este flebólogo tiene su propia fan page en facebook y, el comparte información que tiene que ver con nuevas tendencias en flebología...

(Testimonio de paciente adulto medio, 47 años, extranjero Centro de Medicina Familiar “La Y”).

...me contacté con un médico creo que es fisioterapeuta o tiene algo que ver con el deporte que te da asesoría como iniciar el ejercicio y eso...

(Testimonio de paciente adulto medio, 32 años, hombre Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Por mi madre mismo buscamos por internet un médico especialista en columna y lo encontramos en Facebook, de ahí no para mí personalmente no.

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 32 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Si a un psiquiatra este psiquiatra tiene una página web y también tiene Facebook estábamos haciendo una consulta era más porque él da la oportunidad de hacerlo, una pregunta puntual.

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 42 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Incluso se puede notar que pacientes adultos mayores usan RS como el Facebook para buscar información médica de su interés, esto particularmente en usuarios del Centro de Medicina Familiar “La Y”.

...lo que sí hago es seguir la página de un par de médicos en el Facebook, ahí tienen publicado información que a mi si me gusta, bueno a mi parecer es importante.

(Testimonio de paciente adulto mayor, hombre, 74 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

...solo pongo me gusta y comparto para que mis familiares y amigos tengan acceso, nada, nada más doctorita. Bueno ahorita que me acuerdo si escribí una vez un comentario.

(Testimonio de paciente adulto mayor, hombre, 74 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Redes sociales más por información, netamente informativa.

(Testimonio de paciente adulta media, mujer, 28 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

A aquellos pacientes que no han usado RS con sus médicos, se les preguntó si buscarían información o invitarían a sus médicos usando facebook o alguna otra RS, y encontramos que pacientes del Centro de Medicina Familiar “La Y” si lo haría.

Yo considero que como paciente ya tengo una relación de tipo amistad con el médico y si tendría la confianza para enviarle una invitación y estar en contacto por Facebook.

(Testimonio de paciente adulta media, mujer, 45 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

¿Si por qué no?... yo creo que si ya es tú médico de cabecera tienes la suficiente confianza para hacerlo.

(Testimonio de paciente adolescente mujer, 18 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Bueno si tuviera la oportunidad, sí, hasta para conocer un poco más del médico.

(Testimonio de paciente adulto medio hombre, 38 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Por otro lado, en la Unidad Médica Eloy Alfaro los pacientes en su mayoría no están dispuesto a interactuar por este medio con los profesionales.

Nooo, eso sí que no, es cómo no respetar ya el límite de que sea el médico y usted el paciente.

(Testimonio de paciente adulta mayor mujer, 71 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Por Facebook así no me atrae mucho, no usaría.

(Testimonio de paciente adulta media, mujer, 33 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

No me daría recelo, no creo que esté bien.

(Testimonio de paciente adulta media, mujer, 33 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Además, para los pacientes adultos mayores en la UMEA, a diferencia de los del CMFLY, las RS no constituyen una opción atractiva para comunicarse con los médicos.

...ni pensar si quiera en eso, ni tengo eso.

(Testimonio de paciente adulto mayor, 71 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Bueno para comunicarme con mi médico no, preferible yo personalmente, no por nada, que, por redes sociales, acudo al centro médico que tengo que acudir. No, no, no porque me gustaría hacer personalmente las preguntas y todo.

(Testimonio de paciente adulta mayor, mujer, 65 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

4.6.1.1 Ventajas del uso de Redes Sociales: Facebook en la Relación Médico Paciente.

Consideran a las RS como un medio casi universal, a través del que pueden obtener servicios rápidos, como agendar una cita médica o información que les interese, sin tener que acudir personalmente.

Que ahora todo es marketing por redes sociales entonces claro si tu solicitas un servicio médico como en mi caso te lo dan rápido, porque obviamente tienen gente que les maneja publicidad y me imagino que les manejan sus redes sociales, entonces esto agiliza el servicio que te dan...

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 32 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

...sería más fácil, en redes sociales sí, porque sería como ya no tener que estar viniendo y preguntarles las cosas, en cambio cuando le tenemos una pregunta podemos contactarnos con él.

(Testimonio de paciente adolescente mujer, 15 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Bueno por supuesto Facebook, ser capaz de comunicarse con personas escribiendo y sin necesidad de llamar, me gusta. Pero no soy una persona tecnológicamente conocedora, pero sí los utilizo fácilmente y los encuentro muy útiles.

(Testimonio de paciente adulto medio, 64 años, extranjero, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Yo mismo lo busque porque sabía que era reconocido, envié un mensaje por Facebook, me respondieron preguntándome mi número de teléfono para agendarme la cita y así sucedió como a los dos días me llamaron y le lleve a la cita a mi madre y todo bien la verdad bien.

(Testimonio de paciente adulto medio, 32 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Consideran que el impacto en la RMP es positivo, puesto que en primer lugar ellos sienten mayor confianza en la calidad profesional, compromiso e interés de parte de sus médicos.

Empiezas a considerar al profesional como alguien mucho más inquieto, mucho más interesante. Es un tipo que que todos necesitamos tener como ese existir en la red, el que no existe en la red no es confiable hoy...

(Testimonio de paciente adulto medio, 47 años, extranjero Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Al principio muy halagado porque realmente no estaba pagando y él se dio el tiempo de contestar y todo, me pareció que era una cosa muy noble que el hombre estaba comprometido con su profesión.

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 42 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Considero que el Facebook es una oportunidad más para que el paciente y el médico estén conectados, mira todo el mundo está conectado por Facebook así esté en su lugar de trabajo, estudiando, el médico en el consultorio, considero que es una oportunidad.

(Testimonio de paciente adulta media, mujer, 45 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Yo pienso que es bueno, porque puedes sacar citas, yo mismo busqué porque sabía que era un doctor reconocido, envié un mensaje por Facebook, me respondieron preguntándome mi número de teléfono para agendarme la cita y todo bien la verdad bien.

(Testimonio de paciente adulto medio, 32 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Considero que el Facebook es una oportunidad más para que el paciente y el médico estén en contacto, mira todo el mundo está conectado a Facebook, así esté en su lugar de trabajo, esté estudiando, es muy provechoso para esta relación, porque a través de esto el médico puede publicar mucha información que te puede servir a tú como paciente.

(Testimonio de paciente adulta media, mujer, 57 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Además, pueden utilizar con diferentes fines, como, por ejemplo, enviar exámenes de resultados, preguntar información sobre los mismos, enviar fotos u otros archivos.

...yo podría preguntarle por Facebook por ejemplo para preguntarle sobre indicaciones, pasa que vas al consultorio te da la receta, pero llegas a tu casa y es como qué es lo que me dijo, por este medio yo podría solventar cualquier inquietud, además los profesionales por Facebook publican muchísimas cosas, los avances científicos...

(Testimonio de paciente adulta media, mujer, 45 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

4.6.1.2 Desventajas y Riesgos del uso de las Redes Sociales: Facebook en la Relación Médico Paciente.

El hecho que no todos los pacientes tengan una red social es una desventaja importante para ellos, sobre todo en el caso de los adultos mayores.

No pues, para nosotros los viejitos que ni sabemos cómo usar eso, no es una ayuda porque ni tenemos.

(Testimonio de paciente adulto mayor hombre, 71 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Ser utilizado en primera instancia como un medio para hacer consultas médicas no apropiadas que debería normalmente requerir una valoración presencial.

... de pronto que la gente como veo publica en los comentarios en las redes sociales como que el médico estuviera ese momento le hace consultas que, sí que me tomo, que examen me hago cosas así que para el médico puede ser una molestia quizás eso...

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 32 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Una de las percepciones de los usuarios es que al conectarse de esta manera, la privacidad de ambas partes puede ser perjudicado, ya que tendrían acceso a información personal.

...para ustedes como médico que la gente tengamos acceso a su información personal puede ser si es que la cuenta que tiene de pronto no es profesional, que eso debería ser manejado con mucho cuidado.

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 32 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Que tú médico vea en tu Facebook que estás teniendo conductas inapropiadas como emborracharte por ejemplo, puede tener una mala percepción del paciente.

(Testimonio de paciente adolescente mujer, 18 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Es no respetar la privacidad del doctor o la doctora, eso no me parece.

(Testimonio de paciente adulta mayor mujer, 71 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

De igual manera al tener el usuario acceso a la RS del profesional y a sus publicaciones podría ocurrir que ciertas publicaciones no sean de su agrado, disminuyendo la confianza y seguridad en el profesional, a la final afectando la RMP.

Si yo publico en mi Facebook un video de un gato haciendo maromas, van a pensar a lo mejor el médico no me da seguridad o confianza porque es un payaso, la gente es extremista también.

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 42 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Al indagar sobre los potenciales riesgos de usar RS los usuarios mencionan que este tipo de interacción puede incurrir en errores de diagnóstico al ser impersonal la atención que reciben.

...creo que el médico puede cometer errores si no tiene presencial al paciente puede interpretar mal lo síntomas, si el médico se limita a basarse en lo que el paciente lo dice a lo mejor el paciente lo esté interpretando mal, a lo mejor le llamó ácido a algo que no es ácido., temperatura a algo que no es.

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 42 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Nosotros somos de una era pasada en la que nosotros, lo que nos gusta es vernos, saber que estamos ahí, ya entonces la consulta para el médico, si bien es cierto, me da cierta respuesta a lo que me afecta, pero no tiene la consciencia perfecta de lo que es lo que realmente tengo.

(Testimonio de paciente adulta mayor, mujer, 74 años. Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Cómo va a saber que tengo, aparte ni tengo el Facebook, nada nada de eso...

(Testimonio de paciente adulta mayor mujer, 71 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Otro de los riesgos a los que se exponen es no tener la certeza absoluta de saber quién está al otro lado.

*No porque no estamos tan seguros si es médico o no sea médico.
Porque suben cosas que no son también y nos puede jugar una broma
diciendo que es médico y por eso no quiero a través de Facebook.*

*(Testimonio de paciente adulta media, mujer, 33 años, Unidad
Médica Eloy Alfaro).*

Tabla 42: Testimonios significativos de usuarios sobre del uso de redes sociales en la Relación médico paciente.

...puedes por mensaje interno mandar los resultados de exámenes, o mejor dicho sacar una cita como en mi caso

...un flebólogo, a ver este flebólogo tiene su propia fan page en Facebook y, el comparte información que tiene que ver con nuevas tendencias en flebología...

...me contacté con un médico creo que es fisioterapista o tiene algo que ver con el deporte que te da asesoría como iniciar el ejercicio y eso...

Redes sociales más por información, netamente informativa.

Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

Tabla 43: Testimonios significativos de usuarios sobre las ventajas de las redes sociales en la Relación médico paciente.

... si tu solicitas un servicio médico como en mi caso te lo dan rápido...

... ser capaz de comunicarse con personas escribiendo y sin necesidad de llamar...

Empiezas a considerar al profesional como alguien mucho más inquieto, mucho más interesante...

Que me conteste me pareció que era una cosa muy noble que el hombre estaba comprometido con su profesión.

...porque a través de esto el médico puede publicar mucha información que te puede servir a tú como paciente.

...por este medio yo podría solventar cualquier inquietud, además los profesionales por Facebook publican muchísimas cosas, los avances científicos...

Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

Tabla 44: Testimonios significativos de usuarios sobre las desventajas y riesgos de las redes sociales en la Relación médico paciente.

No pues, para nosotros los viejitos que ni sabemos cómo usar eso, no es una ayuda porque ni tenemos.

...la gente como veo publica en los comentarios en las redes sociales como que el médico estuviera ese momento le hace consultas...

...para ustedes como médico que la gente tengamos acceso a su información personal

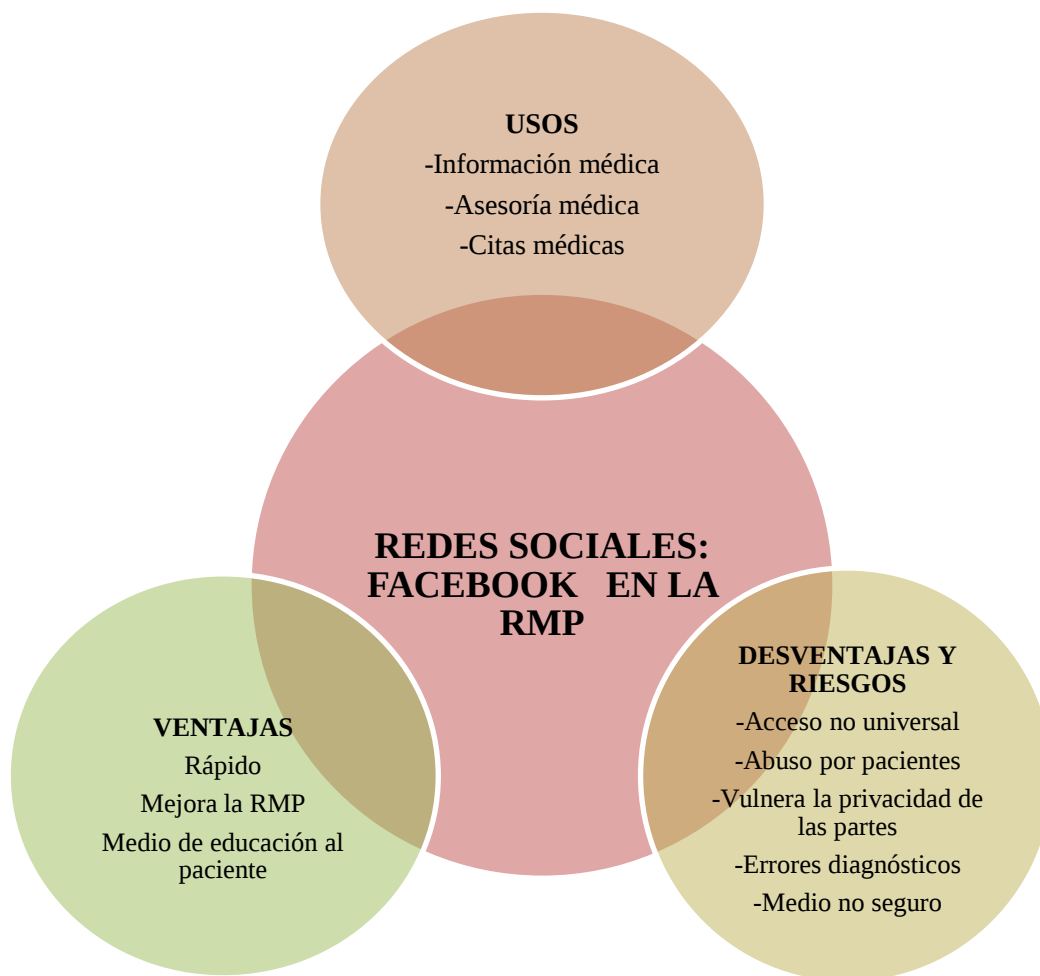
Que tú médico vea en tu Facebook que estás teniendo conductas inapropiadas como emborracharte

...creo que el médico puede cometer errores si no tiene presencial al paciente puede interpretar mal lo síntomas

No porque no estamos tan seguros si es médico o no sea médico.

Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

Gráfico 27: Comparación sobre el uso, ventajas, desventajas y riesgos en usuarios sobre redes sociales en la Relación médico paciente en usuarios.



Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

4.6.2 Médicos Familiares

Para los profesionales contar con una RS para interactuar entre médico paciente es sumamente importante debido a que la demanda de los usuarios en la actualidad así lo exige.

Según comenta la profesional con mayor edad dentro del grupo de médicos familiares del Centro de Medicina Familiar “La Y”, la motivación para usar RS con los pacientes, es precisamente la exigencia por parte de usuarios al estar “acostumbrados” a hacerlo con profesionales más jóvenes.

A ver es importante y también depende de con quienes trabajas no, entonces como aquí tengo un montón de médicos jóvenes, locos que usan el Facebook, el Twitter el para todo entonces te acostumbraron a que vos también uses.

(Testimonio de médico mujer, 57 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Bueno ahora los pacientes en la privada te preguntan si tienes Facebook...

(Testimonio de médico mujer, 29 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Los médicos del Centro de Medicina Familiar “La Y” opinan que es indispensable contar con una RS profesional para disminuir los riesgos, y poder mantener la privacidad de ambas partes.

Que las redes sociales cuando uno está muy expuesto y que se puede, se puede, hay que darle su uso adecuado en el contexto adecuado, ósea hay redes sociales que son para contactos personales digamos, informales, deben ser usados para eso, hay redes sociales que son netamente para profesionales y deben ser usados para eso...

(Testimonio de médico hombre, 34 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

...de verdad he pensado debería tener un perfil en las redes sociales para cuando no me puedan contactar me contacten, pacientes me lo han dicho eso, pero si me lo han dicho...

(Testimonio de médico mujer, 32 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Se ha indagado a los médicos sobre qué RS usan en la RMP, se menciona Facebook y algunos de ellos twitter.

...para mí el twitter es una red profesional para exponerse frente al medio externo, y hay otras como el LinkedIn, no recuerdo el dato de esta otra red social, se llama Figure one, es una red en la cual uno se puede compartir casos y se puede igual compartir información con otros profesionales de la salud y hacer el estudio de caso mediante fotografías o presentación de casos clínicos.

(Testimonio de médico hombre, 34 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Me contactan por twitter para hacer preguntas relacionadas a su salud, exámenes, medicamentos.

(Testimonio de médico mujer, 43 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Hay médicos que no usan RS con sus pacientes y tampoco están de acuerdo en hacerlo.

Facebook tengo, pero no uso...Los otros no he usado. Cuando entro veo invitaciones, pero no me fijo que, si son pacientes o no, hay gente que no conozco, no creo que estaría tan dispuesta a usarlos.

(Testimonio de médico mujer, 57 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

No tengo red social profesional solo personal, porque no me ha interesado hacerlo la verdad.

(Testimonio de médico mujer, 32 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

No y mi propia red social en la personal suelo poner cosas médicas relacionadas a mi otra especialidad de medicina deportiva, pero no una específica. No tengo mucha accesibilidad a que mis pacientes, sean, accedan a mis redes sociales sino más es información para gente de mis contactos.

(Testimonio de médico mujer, 32 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

La red que tengo es la de Twitter, más la que utilizo yo, Facebook no, más es por twitter. Bueno ahorita no, por la experiencia familiar lo que es, si en eso me involucrado más yo qué se puede publicar y que no.

(Testimonio de médico hombre, 48 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Si, si tengo Facebook, también otras redes pero con el tiempo las he cerrado, Facebook es una de las redes que utilizo de manera diaria pero no con pacientes, no estoy de acuerdo en usarlo con ellos.

(Testimonio de médico mujer, 29 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Se abordó a los galenos sobre el uso de las RS en la RMP, y algunos de ellos han interactuado con pacientes, pero de forma general son los pacientes quienes hacen el primer contacto a través de estos medios, enviándoles invitaciones, y menos frecuentemente es haciéndoles consultas sobre medicación o resultados de exámenes.

Facebook en mi vida dos personas me han solicitado, eh amistad en Facebook, y de esas dos personas una acepté porque obviamente tengo una Relación más afín con esa paciente, y la otra no, porque era de otra institución en la que trabajaba...

(Testimonio de médico mujer, 32 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

... alguna vez alguien me comentó una foto de Facebook ahí me di cuenta porque puso un comentario positivo, algo así como: excelente profesional...

(Testimonio de médico hombre, 37 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Digamos que sí, si me han contactado, lo han hecho, pero no porque yo haya puesto mi cartera de servicios a manera pública por medio de una red social, digamos terceros que han recomendado, para consultas de síntomas, y así hemos contactado no, pero no necesariamente responden a un anuncio que yo publiqué una red social.

(Testimonio de médico hombre, 38 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Destacan el uso de RS entre médico y paciente a nivel de la consulta privada.

Creo que a nivel privado es más este uso de redes sociales con los pacientes. Creo que es más el examen que le mandaste hacer al médico, el médico te envía la respuesta y así es. Entonces si hay ese uso, pero es más en el nivel privado, en el público casi no.

(Testimonio de médico mujer, 32 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Señalan casos de algunos profesionales que usan RS para transmitir información a sus pacientes y para promocionar sus servicios.

... yo también utilizo, las redes sociales en un perfil profesional, entonces tienen un perfil profesional aparte y en algunos casos otros lo mezclan con su perfil personal y he encontrado de todo, por ejemplo, compañeros que utilizan de una forma cómica el aprendizaje para poder transmitir información a sus pacientes. Otros en cambio, lo utilizan como un perfil más profesional...

(Testimonio de médico hombre, 32 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

4.6.2.1 Ventajas del uso de la Redes Sociales: Facebook en la Relación Médico Paciente.

Para los profesionales las RS actualmente son una de las herramientas de comunicación y acceso a información, que más se usa, tanto por pacientes como por médicos, por tanto, la facilidad del acceso les permite ubicar a determinados galenos.

Para ubicarnos a nosotros como médicos, de pronto el paciente quiere buscar un médico especialista es más fácil ahora con las redes sociales, el Facebook y todo eso, todo el mundo tiene Facebook por lo menos...

(Testimonio de médico hombre, 37 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

...a lo mejor me puedan encontrar cuando nos les he dado el teléfono...

(Testimonio de médico mujer, 32 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Una ventaja comentada, fue sobre la capacidad de las redes sociales de promocionar a los profesionales, de manera que puedan realizar: prevención, promoción y además ofertar sus servicios. Los pacientes pueden acceder a información muy valiosa para ellos, en algunos casos son lenguaje claro. Por tanto, el beneficio es para ambas partes.

...canalizan sus servicios a través de Facebook, conozco dos o tres personas que se dedican exclusivamente a esto, refieren que les va bien en el sentido que pueden concretar su clientela, saben especificar segmentos de mercado por lo que son pacientes que van buscando obviamente prevención, promoción, atención y recuperación...

(Testimonio de médico hombre, 38 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

...yo creo que estar en redes tienen algunos medios para hacer mucha publicidad, por ejemplo, cirugías plásticas, entonces hay algún tiempo que se da por salir mucho de cirugías, un cirujano específico empieza

a hacer muchas propagandas y empieza a salir en todas las redes sociales o empiezan a compartir mucho una publicación entonces es como que claro, mientras más publicidad, o más comentarios positivos es, uno como que puede pensar en acudir a este profesional.

(Testimonio de médico mujer, 29 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Facilita esta apertura o que la gente te conozca en el caso de los médicos, si hacen bastante publicidad, entonces yo creo que es algo bastante positivo.

(Testimonio de médico mujer, 29 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

...digamos para complementar la información de la consulta que tuvimos, para solicitar una segunda opinión, sobre otro tratamiento que está haciendo con otro especialista pidiendo o solicitando mi opinión, también solicitando de ciertos lugares de acceso público sin metalenguaje médico que sea del alcance de ellos y puedan desarrollar su tratamiento complementario principalmente.

(Testimonio de médico hombre, 38 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

...el Twitter no porque es más para grupos de docencia, más de investigación, más de medicina familiar, me parece fabuloso, y bueno los pacientes que te siguen pueden acceder a tus publicaciones, puedes poner consejos sobre estilos de vida y otras cosas que les puede interesar.

(Testimonio de médico mujer, 57 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Que los médicos pueden tener contacto con otros profesionales de manera que pueden comentar, discutir casos de pacientes es una ventaja, y el objetivo final siempre será el beneficio del paciente.

...nosotros estamos más en contacto con nuestros propios colegas, con pacientes, de pronto es especialista en un tema de algún paciente que yo necesite ayuda, indirectamente si ayuda, yo no he usado redes sociales, pero creo que es bueno.

(Testimonio de médico hombre, 37 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Como sucede con otros medios electrónicos, las RS también ayudan a agilizar y administrar mejor el tiempo ya que acortan procesos.

...pienso que sirve mucho para comunicación para transmitir, a nivel laboral es mucho más fácil, más directa la comunicación en cuanto a las necesidades que se tiene y de la otra parte es para también comunicarse, pero no con fines laborales no. Pienso que en cuanto a lo nuestro si han servido mucho para agilizar y acortar tiempo de información, sobre todo.

(Testimonio de médico hombre, 31 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Es que cuando las personas necesitan enviar un examen, una fotografía, esto lo puede llegar rápidamente entonces no tienen que dirigirse a donde el médico y puede ser que sea un fin de semana, una noche donde es imposible que el médico le pueda atender...

(Testimonio de médico hombre, 32 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

4.6.2.2 Desventajas y riesgos del uso de Redes Sociales: Facebook en la Relación Médico Paciente.

Todos los médicos entrevistados coinciden en su percepción acerca de las posibles desventajas y riesgos que conllevan el uso de RS con sus pacientes.

Uno de los riesgos es que su privacidad se vea afectada. El no tener una RS profesional, sino personal e interactuar a través de ella con pacientes, hace que su información

personal esté expuesta, incluso para algunos médicos el temor es que pueda ser divulgada.

...Yo no tengo Facebook, pero he visto que algunas personas no dan el Facebook. – porque – porque dicen que es algo muy personal.

(Testimonio de médico mujer, 57 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Yo no tengo Facebook de hecho a mí me parece fatal, me parece un medio de comunicación de doble filo, de riesgo alto tanto para los médicos como para los pacientes, de hecho, el permitir que la gente te mire por medios de Facebook es casi como permitir que te miren en tu cama...

(Testimonio de médico hombre, 40 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

...me parece que es súper invasivo, porque no solo eres amigo de uno sino de montón de gente más que hacen contacto. No me gusta.

(Testimonio de médico mujer, 57 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

...porque pueden invadir la intimidad de uno, hablando desde la parte profesional.

(Testimonio de médico hombre, 34 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

No tengo Facebook, uso twitter y tengo pacientes que me siguen, pero no creo que sea un medio adecuado para comunicarte con tus pacientes, porque estás permitiendo que accedan a información muy personal tuya, excepto que tengas una cuenta personal y la manejes de manera adecuada...

(Testimonio de médico hombre, 34 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

... por redes sociales si se amplía el lugar donde tú te encuentras puede ser un poco peligroso...

(Testimonio de médico hombre, 32 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

...y la otra por la seguridad de nosotros también. Porque ahora por medio de una red social de un número teléfono pueden saber nuestra ubicación, que estamos, qué hacemos, conocer a nuestras familias y hacernos daño.

(Testimonio de médico hombre, 38 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Las RS según los entrevistados pueden generar una serie de errores diagnósticos-terapéuticos cuando son usados con los pacientes para ese fin.

Para la seguridad del paciente si, un 100% porque no sabemos lo que realmente sucede con el paciente, solamente estamos a la expectativa de lo que nos dice y no podemos observar, ver ni sentir entonces tenemos, si estando frente a estas capacidades estamos frente a un cierto porcentaje de error...

(Testimonio de médico hombre, 38 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

El hecho de que los pacientes “omitan” información relevante y no se cuente con una de las partes más importantes de la evaluación médica que es el examen físico puede ocasionar iatrogenias según mencionan los profesionales de este estudio.

Es negativa porque algunas personas si lo contactan uno para poderles ayudar de alguna forma médica, en unos casos y se les explica que

les dará pautas solo preventivas. En otros casos si hay personas que esperan que se les prescriba por medios de las redes sociales y eso no está bien porque no conocemos, no hemos hecho un examen físico, no hemos visto cómo está la persona cara a cara.

(Testimonio de médico hombre, 32 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

El testimonio a continuación menciona la importancia de no olvidar que queda registrado y puede constituir en un documento legal, y si existen errores médicos puede generar en un problema médico legal para el profesional.

Bueno, no lo he hecho yo, pero si hay personas que medican algo, el riesgo de que esta medicación les haga mal y puede causar daños graves y está escrito ya en esta red y pueda ser un tema jurídico realmente.

(Testimonio de médico hombre, 32 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Al ser un medio por el cual todos pueden acceder, para los pacientes constituye un riesgo potencial que accedan al contacto con personas que no son profesionales o a información no comprobada o falsa, y pueden llevar a “malas prácticas médicas”.

Que todo el mundo tiene carta abierta a hacerse publicidad incluso personas que no son médicos o profesionales de la salud y pueden llevar a malas prácticas.

(Testimonio de médico mujer, 29 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Facebook y me parece bueno para tener información de todo tipo aunque mucha información ahí está errada o son solo opiniones de personas los cuales lo toman como razones lo que no está correcto.

(Testimonio de médico hombre, 32 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

No menos importante para ellos es que les contacten con fines que no sean para servicios profesionales, sino más bien por motivos de interés personal.

Y otra pauta es que algunas pacientes no buscan una interacción médico paciente sino buscan conocerle de forma personal al médico o al personal de salud y eso no está bien...

(Testimonio de médico hombre, 32 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

... por ejemplo un paciente me envió una invitación, yo no lo acepté porque consideraba que no debía hacerlo, pero luego me envió mensajes internos como que linda doctorita...

(Testimonio de médico mujer, 28 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Tabla 45: Testimonios significativos en profesionales del uso de redes sociales en la Relación médico paciente.

Me contactan por twitter para hacer preguntas relacionadas a su salud, exámenes, medicamentos.

Creo que a nivel privado es más este uso de redes sociales con los pacientes. Creo que es más el examen que le mandaste hacer, el médico te envía la respuesta...

...por medio de una red social, digamos terceros que han recomendado, para consultas de síntomas,

No y mi propia red social en la personal suelo poner cosas médicas relacionadas a mi otra especialidad de medicina deportiva...

Elaborado: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

Tabla 46: Testimonios significativos en profesionales sobre las ventajas de redes sociales en la Relación médico paciente

Para ubicarnos a nosotros como médicos, de pronto el paciente quiere buscar un médico especialista es más fácil ahora con las redes sociales...

... pueden concretar su clientela, saben especificar segmentos de mercado por lo que son pacientes que van buscando obviamente prevención, promoción, atención y recuperación...

...yo creo que estar en redes tienen algunos medios para hacer mucha publicidad, por ejemplo...

...digamos para complementar la información de la consulta que tuvimos, para solicitar una segunda opinión...

...los pacientes que te siguen pueden acceder a tus publicaciones, puedes poner consejos sobre estilos de vida y otras cosas que les puede

Elaborado: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

Tabla 47: Testimonios significativos en profesionales sobre las desventajas y riesgos de redes sociales en la Relación médico paciente

... el permitir que la gente te mire por medios de Facebook es casi como permitir que te miren en tu cama...

Para la seguridad del paciente si, un 100% porque no sabemos lo que realmente sucede con el paciente, solamente estamos a la expectativa de lo que nos dice...

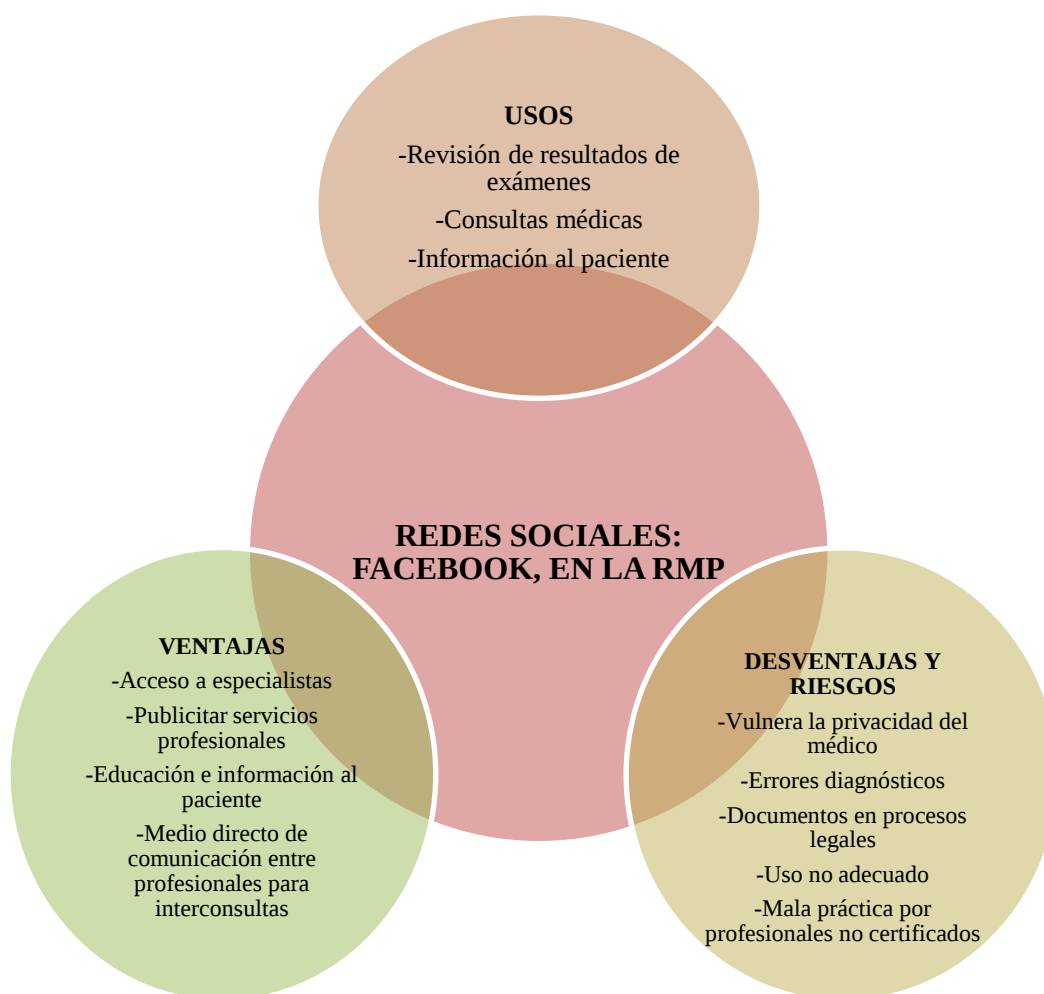
... está escrito ya en esta red y pueda ser un tema jurídico realmente.

Que todo el mundo tiene carta abierta a hacerse publicidad incluso personas que no son médicos o profesionales de la salud y pueden llevar a malas prácticas.

... algunas pacientes no buscan una interacción médico paciente sino buscan conocerle de forma personal al médico

Elaborado: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

Gráfico 28: Comparación del uso, ventajas, desventajas y riesgos en profesionales sobre redes sociales en la Relación médico paciente.



Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

4.6.3 Análisis

La investigación se enfoca en Facebook debido a que los entrevistados siempre mencionaron a esta red social cuando se aborda el tema. Esto puede ser explicado por la gran cantidad de usuarios actuales con la que cuenta, se habla de que en el año 2018 sigue siendo la RS con mayor número de usuarios, al momento tiene más de 2000 millones de usuarios. (Zumba, 2018). En el país hasta enero 2018 se constató que 12 millones de ecuatorianos tenían cuentas de Facebook. (Formación Gerencial Internacional, n.f)

Los pacientes que interactúan por RS con sus médicos, son los usuarios del Centro de Medicina Familiar “La Y”, con fines distintos como buscar asesoría profesional, obtener información médica de su interés a partir de las publicaciones que los galenos hacen en su perfil personal o profesional.

Para los pacientes, estar conectados con el médico podría ser una forma fácil para mantenerse al tanto de noticias o información básicas sobre la salud.

Por otro lado, en las entrevistas a los usuarios de la Unidad Médica Eloy Alfaro no se menciona en ningún momento algún tipo de comunicación por RS, y al indagar sobre sus

preferencias para usarlas, siempre habido una actitud de rechazo a esta práctica en todo lo grupos etarios.

En el Ecuador redes sociales como Facebook no tienen un alto porcentaje de uso en la comunicación médico paciente, esto podría ser debido a que culturalmente aún no es una práctica aceptada, pero no existe estudios que avalen estos hallazgos. En esta investigación sucede lo mismo, en contraste con los estudios realizados en otros países como EEUU. De acuerdo a la encuesta nacional realizada en el 2015 en ese país, a 4510 clientes de farmacias minoristas, el 18% en algún momento utilizó Facebook para comunicarse con su médico, para prescripción de recetas, seguimiento de su salud o para acceder a información médica de interés. (Lee et al, 2004)

En ambas unidades el grupo de adultos mayores muestran falta de interés en hacerlo, ya que siguen prefiriendo la cita médica presencial o porque consideran que son medios tecnológicos que no pueden manejar.

De lo observado, no es una práctica común en nuestro medio, y cuando la realizan la mayoría lo que buscan es obtener información, citas médicas y asesoría profesional. Contrario a lo que sucede en otros países como en EEUU, en donde se habla de un aumento dramático de uso de redes sociales por médicos, de un 41% en el 2010 a 90% en el 2011. (George et al., 2013).

Los puntos a favor, de las RS, percibidos por los usuarios son: medios de comunicación rápidos y eficientes, que hace que el usuario evite visitas al consultorio médico; son versátiles ya que pueden realizar con ellas distintas actividades como enviar documentos y archivos, agendar citas médicas, y obtener información de su interés personal.

Otro posible beneficio es que son de acceso “casi universal”, debido a que actualmente el progreso tecnológico ha permitido que la mayoría de personas tengan una red social lo que hace que más usuarios se encuentren conectados.

Para los pacientes de Unidad Médica Eloy Alfaro una potencial ventaja sería que, al interactuar por este medio, evitarían ir a la cita presencial, ahorrando de esta manera tiempo.

En ambas unidades consideran que el acceso a información publicada por profesionales en redes, relacionadas a recomendaciones y consejos médicos de su interés podría serles muy útil.

Al hablar de las desventajas, la más importante es que no son seguras para su salud, como para su privacidad. Porque no pueden suplir una consulta médica presencial y porque expone a ambas partes, desencadenando en una mala Relación entre médico y paciente. La publicación de contenido no profesional puede dar una imagen desfavorable de los

médicos ya que las RS transmiten información sobre la personalidad, valores, y prioridades de las personas y la impresión que los pacientes pueden tener de ello puede ser duradera. (Lee, 2014)

En el grupo de profesionales sucede lo mismo que con los pacientes, puesto que son los que pertenecen al Centro de Medicina Familiar “La Y” en su mayoría quienes usan este medio. Sin embargo, el porcentaje es bajo y aquellos que no lo hacen, tampoco tienen interés en ello al igual que en Unidad Médica Eloy Alfaro. Son muy contados los casos en los que los médicos refieren en ambas unidades haber recibido solicitudes de amistad de pacientes en Facebook.

Si es común en ambas unidades que los médicos consideren que es importante contar con una red profesional a través de la cual pueden interaccionar con los usuarios. Una encuesta realizada a 4,000 médicos por el sitio de medios sociales QuantiaMD, encontró que más del 90% de los médicos usan alguna forma de medios sociales para actividades personales, mientras que solo el 65% usa estos sitios por razones profesionales. La tercera parte de los médicos informaron que participan en redes sociales. Sin embargo, el uso personal y profesional de los medios sociales por parte de los médicos está aumentando. (Kamel et al., 2016)

Generalmente la gran mayoría de médicos se unen a comunidades en línea donde pueden acceder a artículos científicos, escuchar expertos, investigar o consultar a colegas sobre

problemas de los pacientes, pero una minoría cada vez más creciente utiliza además para comunicarse directamente con sus pacientes. (Kamel et al., 2016)

Las actividades para las que usan generalmente están relacionadas a prevención y promoción de la salud, como por ejemplo recomendaciones médicas sobre estilos de vida saludables.

Las ventajas que este grupo considera entre las más importantes son: publicidad de sus servicios profesionales, educación al paciente, interacción con colegas para apoyo de toma de decisiones relacionadas a los usuarios y al igual que otros ME, ahorro en tiempo por la rapidez en la comunicación. Se habla que la presencia de las RS bien construida y fundamentada, puede ser parte importante de las estrategias de marketing e interacción entre el paciente y el servicio de salud. (Pinkham, 2016)

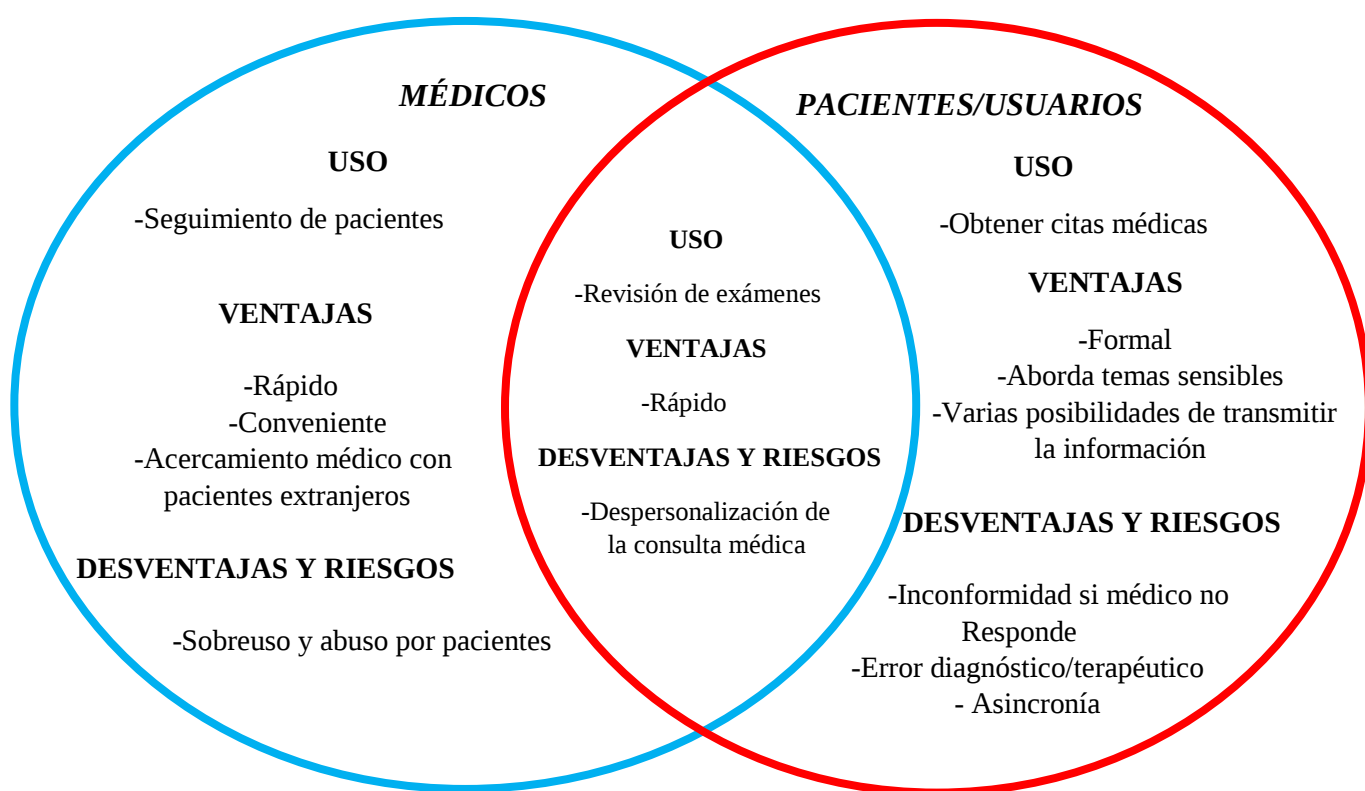
Al hablar de las desventajas y riesgos, el punto que siempre mencionan es la falta de seguridad en cuanto a su información personal y privacidad que exponen al médico más allá del entorno laboral. El hecho de que publiciten además los médicos sus servicios, expone al paciente a riesgos como ser atendido por “falsos profesionales”.

Premji et al., (2013) en su investigación realizada en una base de 1000 médicos de familia en Ontario, encontró que sólo el 10.2% de ellos presentaba una foto de perfil

visible, 91% podían recibir invitaciones de cualquier otro usuario, y la mayoría compartía información personal limitada, 15% tenían información familiar visible. En nuestro país aún no existen investigaciones en este ámbito.

Mientras que para los pacientes el uso de RS en la RMP está enfocada en el asesoramiento profesional del cuidado de su salud, para los médicos es una herramienta que sirve más para promocionar y publicitar sus prestaciones.

Gráfico 29: Comparación entre profesionales y usuarios del uso, ventajas, desventajas y riesgos del uso de Redes Sociales: Facebook en la Relación médico paciente.



Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

4.7 Uso de Whatsapp en la Relación Médico Paciente

En el siguiente capítulo se detalla la información obtenida en médicos familiares y sus pacientes sobre los conocimientos, actitudes, prácticas, ventajas, desventajas y riesgos del uso del WhatsApp.

4.7.1 Usuarios

Se ha encontrado que el WhatsApp es un medio usado por los pacientes que participaron en esta investigación, en especial aquellos del Centro de Medicina Familiar “La Y”. Usan para solicitar citas y prescripciones médicas, enviar resultados de exámenes.

Yo nunca, mi esposa si...para sacar citas por ejemplo para mis hijos, siempre les escribe por chat.

(Testimonio de paciente adulto medio, masculino, 37 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Es un psiquiatra que ayuda a las personas alcohólicas, drogadictas. Ósea él le da a mi hermana la citas. Por ejemplo, las citas por medio de

WhatsApp. De ahí con mi hermana se comunican. Mi hermana puede decirle que pasa, que no pasa y así cogen citas...

(Testimonio de paciente adolescente hombre, 17 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Para que uso, para preguntar algo que me quede la duda, o para pedir la cita al doctor.

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, extranjero, 64 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

... un par de veces para preguntar sobre exámenes, sobre resultados quiero decir, de ahí si no se para que más.

(Testimonio de paciente adulto medio, masculino, 37 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

...yo si le he escrito por WhatsApp para preguntarle si estará en la clínica. O si puedo tener una cita, si lo he hecho.

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, extranjero, 64 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Yo le escribo a mi médico cuando tengo algún síntoma de alguna enfermedad y cuando quiero a veces consultar alguna medicina o algo así.

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 42 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Es una práctica que algunos usuarios lo hacen más a menudo con familiares que son médicos, porque sienten mayor confianza.

Tengo una familiar que es médico... siempre le escribo para preguntarle que tomar, ... siempre prefiero preguntarle a ella, es como más confiable.

(Testimonio de paciente adulto medio, masculino, 37 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

...yo siempre escribo a mi cuñada ella es médico entonces siempre que me duele la barriga o me siento algo mal le pregunto qué es lo que puedo hacer o no hacer, a mí me ha funcionado y creo que en general de lo que he escuchado si es común, yo si me preguntás que prefiero usar pues si el WhatsApp.

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 47 años, extranjero, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Aquellos pacientes que no han usado nunca este ME se les preguntó si lo harían y se evidencia que hay buena predisposición en ambas unidades, sin embargo, es más común en los usuarios del Centro de Medicina Familiar “La Y” que en los de Unidad Médica Eloy Alfaro.

Si tuviera la oportunidad si claro que lo haría porque cualquier inquietud ya sabría cómo localizarle y no esperar otra cita.

(Testimonio de paciente adulta media, mujer, 28 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

No, primero que no sé usar, y luego doctorita qué incómodo para el doctor que uno le esté molestando eso si no.

(Testimonio de paciente adulto mayor hombre, 71 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Claro que, si me gustaría, porque así me siento tranquilo si me mandó alguna pastilla y no entiendo, ya solo le escribo no más...

(Testimonio de paciente adulto mayor hombre, 74 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Seria excelente si tuviera el conocimiento y la facilidad de poderme comunicar con el médico, si el médico me ha dado la confianza y tenemos ósea la conexión seria excelente...

(Testimonio de paciente adulto mayor, hombre, 70 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

4.7.1.1 Ventajas del Uso de Whatsapp en la Relación Médico Paciente.

Los usuarios coinciden en que es una herramienta de comunicación básica en este tiempo, es rápida, fácil de usar y asequible para toda persona que tenga un teléfono conectado al internet. Es multimedia y se lo utiliza diariamente.

Me gusta porque en el WhatsApp podemos estar prendido todo el tiempo, entonces puedes estar en contacto siempre.

(Testimonio de paciente adulta media, mujer, 33 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Porque existiría mucha más rapidez de preguntar al doctor, doc sienta esto que cree que sea. Existiría un feedback mucho más rápido como

el doctor ya tiene antecedentes suyos, podríamos decirle sabe que el medicamento que yo le mande no está haciendo efecto, entonces ya no toca estar yendo donde el doctor, perder el tiempo y solo directamente por WhatsApp ya estaría.

(Testimonio de paciente adulto joven, hombre, 25 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Me gusta porque es un mensaje rápido, a veces los doctores te contestan los WhatsApp más que las llamadas, porque no te demora nada, y creo que ahora todos tienen WhatsApp.

(Testimonio de paciente adolescente mujer, 18 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Debido a la rapidez en la transmisión de información de este medio, es muy útil en situaciones de emergencia, como una guía para los pacientes de cómo actuar y también en pacientes con enfermedades crónicas para seguimiento de las mismas.

Cuando estamos con dolor y llamarnos para poder que nos recete algo porque hasta irnos al consultorio ya estamos más repleto con dolor.

(Testimonio de paciente adulta media, mujer, 33 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Por ejemplo comí algo me enronché y le digo al doctor le mando una foto como estoy y me dice vaya nomás a atenderse, pero ya tengo idea qué hacer en esa situación.

(Testimonio de paciente adulta mujer, 31 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

En caso de tratamiento largo, alguna enfermedad y para no estar regresando a cada rato al centro de salud.

(Testimonio de paciente adolescente hombre, 17 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Tomando en cuenta que no todos los pacientes tienen acceso al número de teléfono celular de sus médicos, esta es una herramienta que los conecta a un nivel más personal con los facultativos. El hecho de poder tener la facilidad de hacer preguntas simples de sus medicinas o recordatorios de sus citas médicas permiten acercarse más a su sistema de salud.

...cuando utilizo WhatsApp con el Dr. Felipe porque le estaba preguntando sobre una pastilla ... así que solo le “WhatsAppe” y le dije doctor esta píldora ...

*(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, extranjero, 64 años,
Centro de Medicina Familiar “La Y”).*

*Por ejemplo, si siento que me hizo mal la pastilla o no me acuerdo
como tomar, o cuando es la cita....*

*(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, extranjero, 64 años,
Centro de Medicina Familiar “La Y”).*

*Con Dr Felipe puedo usar WhatsApp, puedo llamar, el me dio su
número de teléfono personal, muy diferente a otros lugares. Me gusta
mucho.*

*(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, extranjero, 64 años,
Centro de Medicina Familiar “La Y”).*

La ventaja de poder escribir, enviar archivos, hacer llamadas entre otros beneficios,
hacen que el WhatsApp sea percibido por los pacientes como un ME eficiente y
“dinámico”.

*WhatsApp eh bueno que te diré, ahora mueve el mundo, voz te
comunicás todo el tiempo usando WhatsApp, usás llamadas, videollamadas,
escribís todo el tiempo*

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 47 años, extranjero, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

...Yo si uso mucho el WhatsApp porque pienso que es rápido, dinámico, y tienes como hacer mensajes, llamadas, videos, prefiero de todo lo que tiene que ver con el celular o tecnología usar el WhatsApp.

(Testimonio de paciente adulto medio, masculino, 37 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

...mi mamá ya es viejita y un par de veces si le he llamado a preguntar por ella, una vez se hizo un lastimado en la pierna, y ... le tomé una foto ... le mande y me dijo que estaba con infección y me mando los nombres de los medicamentos, se tomó y se curó, entonces sí me pareció eficiente...

(Testimonio de paciente adulto medio, masculino, 37 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Un amigo que estaba estudiando en Madrid y su hermano era médico, este amigo se fue al hospital, porque se sentía mal y tenía puntitos en el cuerpo, ahí le dijeron que no, que se tome paracetamol, se regresó a la casa pero se seguía sintiendo mal y le mandó una foto de los granitos al

hermano en el Ecuador y él le dijo ah eso es varicela o sarampión no me acuerdo, y efectivamente había sido eso...

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 32 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Mantener esta comunicación con sus médicos hace que la percepción de los pacientes sobre sus profesionales sea positiva, pues sienten mayor compromiso, confianza y seguridad.

... debería ser básico, y todos los médicos deberían usar con sus pacientes, esto genera que tú como paciente le sientas más comprometido a tu médico contigo, más pendiente de ti, claro está si te permite te da la confianza necesaria para que tú le escribas le llames o le mandes resultados de exámenes que se yo.

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 42 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Bueno creo que el hecho te hace sentir como si le conocieras a tu médico, lo que es muy importante para mí, no es solamente alguien que vienes a ver y creo que realmente tiene un interés en mi salud y eso es muy importante para mí.

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, extranjero, 64 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

La asincronía les asegura que en algún momento el profesional reciba su mensaje y les responda.

...porque los médicos no todo el tiempo están disponibles, pero sabes que algún rato va a revisar y te va a contestar, incluso ves si te dejo en visto, me parece más efectivo.

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 42 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

... el whatsapp responden cuando tienen tiempo, y tú sabes que ha leído porque te sale los vistos...

(Testimonio de paciente hombre, adolescente, 23 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Una ventaja adicional para los pacientes que temen tratar temas sensibles es poder hacerlo a través del WhatsApp.

...también ayuda y sirve en el sentido de que puedo si me da vergüenza porque todavía existen tabúes en la sociedad, le puedo mandarlo por mensaje y el mensaje me va a quitar la vergüenza entonces qué sé yo en temas en situaciones reproductivas ayudan bastante ...

(Testimonio de paciente adulto joven, hombre, 23 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

4.7.1.2 Desventajas y riesgos del uso de Whatsapp en la Relación Médico Paciente.

Si bien el WhatsApp es un ME de uso popular, esta aplicación no es usada por todos los pacientes debido a que se necesita un conocimiento de cómo realizarlo y acceso a internet. Esta apreciación es hecha más por usuarios adultos mayores.

No yo uso solo el celular para llamadas o celular porque no se ni manejar el celular el WhatsApp o cosas así, peor con los doctores eso sí que no, uno no sabe usar entonces no es de ayuda para uno que es mayor.

(Testimonio de paciente adulto mayor, hombre, 73 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Que por ejemplo el médico tiene internet, pero la paciente está en un lugar que no haya acceso o no haya señal eso podría ser un impedimento.

(Testimonio de adulta media, mujer, 57 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

...el WhatsApp se ver los mensajes, pero no se contestar ni mandar las fotos...no creo que podría usar a mi edad ósea como para estarle molestando a la doctorita, no me parece tampoco adecuado, repito es importante verle en persona a la doctora...

(Testimonio de paciente adulta mayor, mujer, 75 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Para ciertos usuarios la desventaja principal es que sienten que están invadiendo el espacio personal del profesional.

...nunca he escrito por celular ni nada de eso, porque para eso siempre digo yo hay que tener respeto y consideración a la persona, no, no puedo ingresar a ninguna de esas cosas...

(Testimonio de paciente adulta mayor, mujer, 67 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Puede ser que si haya riesgo ya que es el celular personal del doctor y como en WhatsApp y en otras cosas se puede ver la vida de los demás puede existir ese riesgo porque no se sabe que todas las personas como son en el fondo.

(Testimonio de paciente adulto joven, 25 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

...porque a veces no se logra localizarlos, es como la necesidad de escribirles, también tienen vida social.

(Testimonio de paciente adulta media, mujer, 31 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Al ser una herramienta electrónica en la cual no hay interacción personal se pasa por alto información importante para el diagnóstico o tratamiento del paciente, y genera inseguridad en el usuario.

No sé cómo se podría usar un video de WhatsApp, no te pueden tocar, ... pero en otras cosas sí, no sé si se podría usar un video por WhatsApp para ver las amígdalas inflamadas, por ejemplo.

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 32 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Bien, pero prefiero hacerlo en persona, me siento más segura que por WhatsApp, que enviando los resultados o cosas así.

(Testimonio de paciente adulta media, mujer, 45 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Otros pacientes dudan que cualquier tecnología sea apta para utilizarla como medio de diagnóstico, y temen que aumente el error médico.

Ósea una cita vía WhatsApp no creo conveniente, porque el médico tiene que revisarte, no es lo mismo que tú le mandes la foto de no se me ocurre una lesión dermatológica, le manda la foto y no es lo mismo que el médico vea la foto a que te examine. No se puede ver en una foto lo que está, lo que el paciente tiene, si tiene un dolor de estómago no le va a escuchar por, no le va a poner el celular en la panza y decir a si tiene ruidos alterados, no pueden imposible.

(Testimonio de paciente adulta media, mujer, 28 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

...dependiendo la especialidad creo yo porque si es una especialidad por ejemplo de traumatología de ley necesito que el doctor me examine, y si

es una cita así para una consulta así y no tan necesaria la examinación ósea como que sí.

(Testimonio de paciente adulta media, mujer, 33 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Hablando vía WhatsApp creo que puede haber un error médico, puede también haber no es un mal entendido en la administración de los medicamentos entonces si usted piensa que las lesiones que el niño tiene son yo que se varicela y no ha sido varicela y le manda otra cosa porque vio la foto por WhatsApp...

(Testimonio de paciente adulta media, mujer, 28 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Los usuarios además piensan que es una desventaja para el médico el hecho que los pacientes los contacten de forma permanente para consultas médicas y no sean reconocidas económicamente.

Sé que si usa la gente he escuchado pero algunas personas podrían como que abusar de eso y pedir consultas médicas a través del WhatsApp que no estarían bien, aparte no les pagan tampoco.

(Testimonio de paciente adolescente, mujer, 18 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Tal vez la intensidad del paciente al doctor, tal vez estar molestando por cosas que no son relevantes.

(Testimonio de paciente adulto joven, 25 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Tabla 48: Testimonios significativos en usuarios del uso de Whatsapp en la Relación médico paciente.

...para sacar citas por ejemplo para mis hijos

Yo le escribo a mi médico cuando tengo algún síntoma de alguna enfermedad y cuando quiero a veces consultar alguna medicina o algo así.

...así me siento tranquilo si me mandó alguna pastilla y no entiendo,

... un par de veces para preguntar sobre exámenes, sobre resultados quiero decir, de ahí si no se para que más.

Elaborado: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

Tabla 49: Testimonios significativos en usuarios de las ventajas del uso de Whatsapp en la Relación médico paciente

Porque existiría mucha más rapidez de preguntar al doctor...

En caso de tratamiento largo, alguna enfermedad y para no estar regresando a cada rato al centro de salud.

... pienso que es rápido, dinámico, y tienes como hacer mensajes, llamadas, videos.

...esto genera que tú como paciente le sientas más comprometido a tu médico contigo, más pendiente de ti.

...si me da vergüenza porque todavía existen tabúes en la sociedad, le puedo mandarlo por mensaje

Elaborado: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

Tabla 50: Testimonios significativos en usuarios de las desventajas y riesgos del uso de Whatsapp en la Relación médico paciente.

...porque no se ni manejar el celular el WhatsApp o cosas así...

...el médico tiene internet, pero la paciente está en un lugar que no haya acceso o no haya señal...

...ya que es el celular personal del doctor y como en WhatsApp y en otras cosas se puede ver la vida de los demás

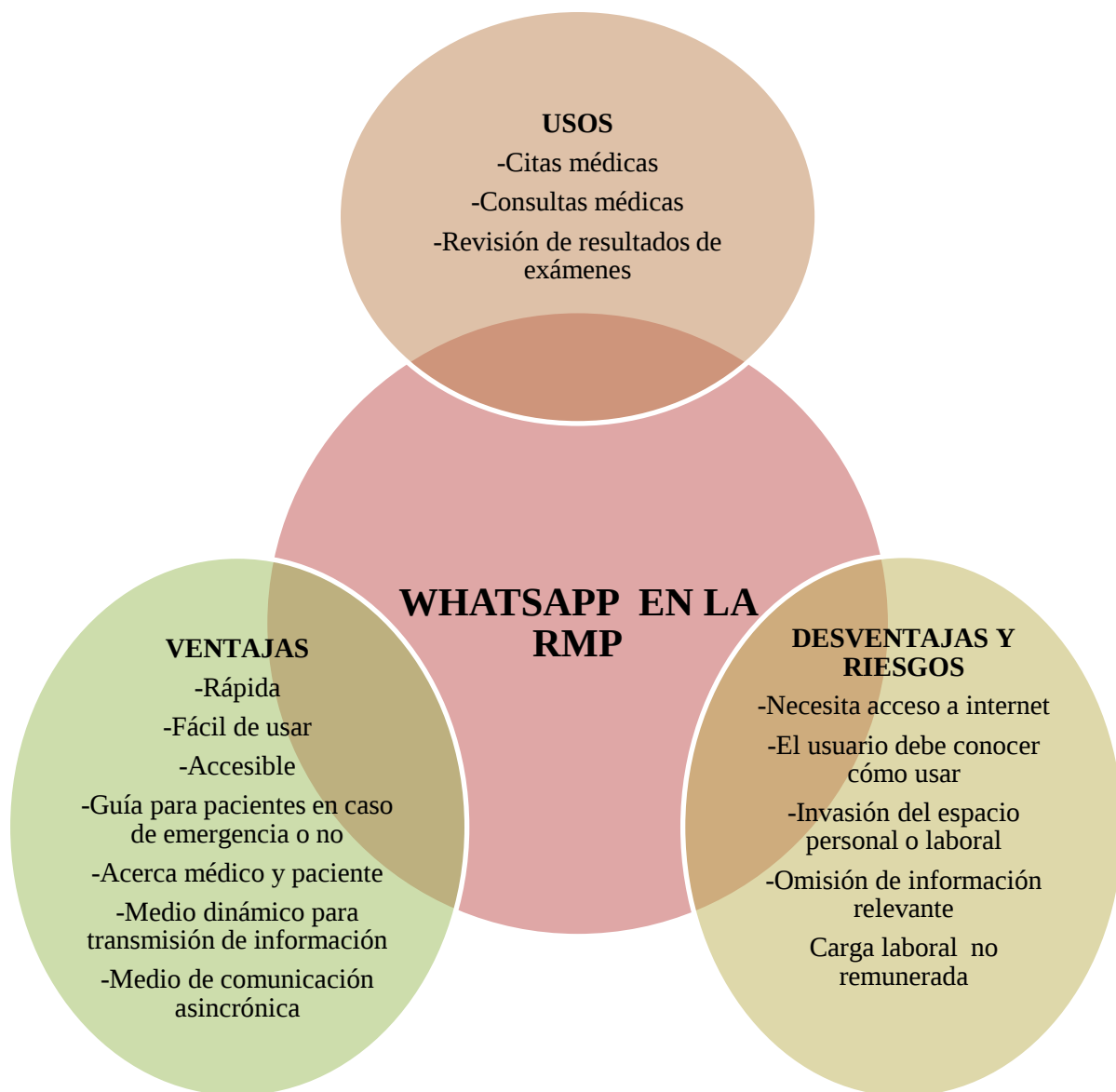
No sé cómo se podría usar un video de WhatsApp, no te pueden tocar...

Hablando vía WhatsApp creo que puede haber un error médico, puede también haber no es un mal entendido en la administración de los medicamentos

...algunas personas podrían como que abusar de eso y pedir consultas médicas a través del WhatsApp que no estarían bien, aparte no les pagan tampoco.

Elaborado: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

Gráfico 30: Análisis del uso, ventajas, desventajas y riesgos del uso de WhatsApp en usuarios en la Relación médico paciente.



Elaborado: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

4.7.2 Médicos Familiares

En ambas unidades de salud, los profesionales conocen claramente que es el WhatsApp y para qué se utiliza en la medicina.

Sí, es una herramienta que ahora se la utiliza, una aplicación que comúnmente para hacer grupos y enviar mensajes de forma individual que sirven para el trabajo como también de forma personal. Puedes compartir archivos, interactuar con otros colegas...

(Testimonio de médico hombre, 34 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Es una herramienta extraordinaria, es una aplicación con millones de usuarios a nivel mundial, por medio de la cual puedes mensajear, llamar, enviar documentos, fotos, en fin, un sinnúmero de cosas, en la medicina te sirve para todo, porque puedes hacer grupos de trabajo o estudio con médicos, conectarte con pacientes...

(Testimonio de médico hombre, 42 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Interactuar con sus pacientes por este medio es una práctica común en los médicos familiares del Centro de Medicina Familiar “La Y”, en el caso de los profesionales de Unidad Médica Eloy Alfaro es menor, sin embargo, en algún momento lo han hecho con usuarios en la práctica privada. Para preguntar temas relacionados a consultas de signos o síntomas, prescripciones médicas, son el motivo por el que más sus pacientes los contactan.

Sirve para comunicarte, es para comunicarte. Mandar información, ósea se puede mandar información a los pacientes como recetas, prescripciones en general, eso es lo que buscan y por lo cual te escriben.

(Testimonio de médico hombre, 45 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

A mí, por WhatsApp me escriben todo el tiempo los pacientes, generalmente para preguntarme sobre sintomatología, como: doctora, me duele aquí o tengo esto qué será que tengo... o me envían fotos por ejemplo de alguna lesión de la piel, me mandas resultados de exámenes.

(Testimonio de médico mujer, 32 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Cuando me han contactado alguna vez, fue de un paciente privado que me pidió que le recomiende otro especialista...

(Testimonio de médico mujer, 28 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Los profesionales por otro lado, inician contacto a través del WhatsApp con los pacientes para hacer un seguimiento de sus patologías.

...cuando son pacientes de aquí únicamente para preguntar cómo va el proceso o la evolución de la enfermedad, si necesita recomendaciones que sé yo, preguntarle si fue al neumólogo, que pasó o cuénteme cómo va su padre, como va su madre etc etc si lo he hecho algunas veces.

(Testimonio de médico mujer, 32 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Si a algunos pacientes solía escribirles antes para preguntarles sobre cómo les fue con determinada medicación.

(Testimonio de médico mujer, 53 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Si, por ejemplo, para cambios en fechas de algún examen o cambios en la cita, cuando no he podido contactarme vía telefónica ha sido mi

segundo medio. Es como cojo envío información y puedo tener el respaldo que envié esa información.

(Testimonio de médico mujer, 29 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Yo solo lo utilizo o he utilizado cuando tengo que hacerle un seguimiento a un paciente que está dentro de la provincia para darle pautas de su enfermedad que él me va a ayudar indicando como está evolucionando su enfermedad y no pueda verlo...

(Testimonio de médico hombre, 34 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

4.7.2.1 Ventajas del uso de Whatsapp en la Relación Médico Paciente.

Acompañar al paciente en su tratamiento a distancia, es beneficio para ambas partes.

Yo tengo pacientes de provincia, sobre todo los diabéticos si estamos en contacto para ver cómo están las glucosas, o los que usan insulina.

(Testimonio de médico mujer, 53 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Encuentran a este medio como una herramienta muy útil debido a los beneficios de poder enviar archivos, fotos, vínculos.

La facilidad que tienes de enviar mensajes, fotos, o llamar, algo que no puedes hacer con ninguno otro creo que es lo que más le destaca al WhatsApp, entonces puedes enviarle hasta la receta si quieres al paciente, le tomas una foto y ya, o al revés...

(Testimonio de médico mujer, 28 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Creo que es muy ilustrativo, por ejemplo, cuando tú tienes que mandar alguna, algún medicamento al paciente. Ósea antes les dictabas por teléfono y había fallas. Ahora tú les escribes y les dices tome esto y me cuenta cómo va.

(Testimonio de médico mujer, 57 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Orientar y resolver dudas de los pacientes en casos emergentes o no, es una ventaja además porque brinda al médico tranquilidad.

¿Hay mucha gente que a las doce de la noche te despierta y te dice me pasa esto, es urgente, me voy a la emergencia o no? Y creo que ese es el apoyo no.

(Testimonio de médico mujer, 57 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Y la otra cosa que a mí me fascina es cuando me mandan las fotos, por ejemplo, un paciente que tuvo una artritis que no podía moverse, que estaba inflamada y a los tres días ya estaba mejor entonces vos ya te quedas tranquila y te mandan no.

(Testimonio de médico mujer, 57 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Poder indicar a los pacientes signos de alarma, o preguntar sobre signos o síntomas que aparecen luego de la consulta es apoyo para los profesionales.

Es bueno porque por ejemplo a la mamá de un niño que vino por un resfriado común uno podría decirle los signos de alarma cuando volver...

(Testimonio de médico hombre, 37 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Alguna vez un paciente que le vi a un paciente con determinada patología, me pasó que después me escribió que empezó con otros síntomas que me orientaban a una patología más complicada que ameritaba otro tipo de manejo, le pedí que viniera lo más pronto.

(Testimonio de médico hombre, 34 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Algunos médicos señalan que si encuentran beneficio que los pacientes les contacten por WhatsApp puesto que así evitan consultas innecesarias.

Diría que sí es una ventaja que tú le digas al paciente por mensaje sabe qué esté tranquilo no necesita tomar medicación ni preocuparse, te ahorra tiempo porque a veces vienen a pedir turnos extra y tú estás a full.

(Testimonio de médico mujer, 29 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Para mis pacientes diabéticos es bueno porque se ahorran venir de lejos, me mandan los controles de glucosa y si están bien ya no tienen que estar viniendo.

(Testimonio de médico mujer, 53 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Para poder comunicarse con los pacientes crónicos los galenos pueden usar esta herramienta, mejorando la atención que brindan al usuario.

Algo muy bueno es que puedes crear grupos de pacientes, por ejemplo, pacientes crónicos, eso permite mayor adherencia al tratamiento.

(Testimonio de médico mujer, 29 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Al ser una aplicación gratuita, facilita la comunicación entre el médico y el paciente, ya que pueden realizar llamadas, o enviar información sin costo.

Es gratis, te bajas al computador o te descargas al celular, puedes llamar y no te cuesta, es conveniente...

(Testimonio de médico hombre, 38 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

4.7.2.2 Desventajas y riesgos del uso de Whatsapp en la Relación Médico Paciente.

El uso repetitivo del WhatsApp puede ocasionar que los pacientes dejen de acudir a la consulta y hagan de la consulta electrónica por este medio una “costumbre”.

Algunos galenos invierten mucho tiempo en comunicarse a través de esta aplicación.

Ahora me llaman o me mandan al WhatsApp, que también te quita un montón de tiempo porque el rato menos pensado abres y tienes como 30 consultas médicas puestas y ya los pacientes se acostumbran a no venir a la consulta.

(Testimonio de médico mujer, 57 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

No existe un amparo legal, y al quedar documentado en el WhatsApp puede incurrir un problema médico legal.

Estaba leyendo eso y hay una parte que dice si uno se receta por WhatsApp ya constituye un documento médico legal, si eso me dijo un abogado, que si yo mando eso, eso ya es un documento médico legal.

(Testimonio de médico mujer, 53 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

... les suelo dar información, preferible darles información y que vengan a retirar su receta, legalmente puedes tener problemas, mejor hacer la consulta cara a cara.

(Testimonio de médico mujer, 53 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Además, que, si podríamos los médicos tener implicaciones legales, porque por ejemplo si una paciente me escribe por un dolor abdominal y aparentemente no tiene signos de alarma yo le indico tomar un analgésico y terminó en un abdomen quirúrgico, posteriormente la paciente tiene la evidencia que yo le recete tal medicación o que no le diagnostique la verdadera causa de su dolor abdominal.

(Testimonio de médico hombre, 38 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Al momento de la interpretación de un audio, de un video, puede haber errores, que pueden desencadenar en diagnósticos y por tanto tratamientos equivocados.

Pueden ser que sí, porque escuche algún rato que algún médico le prescribió por WhatsApp y tuvo reacciones adversas la paciente, y me comentaron que está en juicio, por una prescripción por WhatsApp entonces yo creo que las malas experiencias del resto también uno aprende.

(Testimonio de médico mujer, 53 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Yo tengo puesto en el estado de mi celular prohibido consultas por WhatsApp porque no es ético y si no vemos al paciente no vamos a dar un buen diagnóstico, no vamos a dar un buen tratamiento, el paciente se va a sentir insatisfecho...

(Testimonio de médico mujer, 53 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

... mismo hecho que los pacientes por cualquier cosa empiezan a llamarle o mensajearle, como si es un poco molesto, porque a veces uno está tan ocupado en otras actividades o en la misma consulta entonces no podemos estar revisando el teléfono a cada rato por algo que puede ser no tenga importancia.

(Testimonio de médico mujer, 33 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

...te puedes equivocar, te puedes equivocar porque no sabes qué es lo que pasa, porque una cosa es lo que te cuentan y otra es la que tú ves o puedes observar entonces es algo incómodo, bastante incómodo para mí ese medio.

(Testimonio de médico mujer, 28 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

El atender las inquietudes de los pacientes usando esta aplicación, requiere inversión de tiempo tanto personal como laboral para los profesionales, tiempo que no es reconocido económicamente como parte de la consulta médica.

... es una sobrecarga de trabajo que económicamente no está reconocida, aunque el paciente te reconoce en su manera de tratarte, en su manera de agradecerte.

(Testimonio de médico mujer, 57 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

...tiempo estamos pendientes de eso y eso nos quita mucho de lo que podemos realizar en actividades de la vida diaria o compartir con otras personas incluso, y claro hay pacientes que te escriben por cualquier cosa y para todo.

(Testimonio de médico mujer, 53 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

... tengo una paciente que frecuentemente me contacta... todo el tiempo está haciéndome preguntas y cosas que ósea, es difícil porque no quieres perder el contacto con esa persona, no quieres ser un poco

despectivo, ni decirle sabe que vaya tome una cita, no quieres hacer eso porque la Relación está bien, pero tampoco quieres dar tu trabajo u ofrecer tu trabajo gratis.

(Testimonio de médico mujer, 28 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Tabla 51: Testimonios significativos de profesionales sobre el uso del Whatsapp en la Relación médico paciente.

Es una herramienta extraordinaria, es una aplicación con millones de usuarios a nivel mundial, por medio de la cual puedes mensajear, llamar, enviar documentos, fotos...

Es para comunicarte. Mandar información, ósea se puede mandar información a los pacientes como recetas, prescripciones en general...

...generalmente para preguntarme sobre sintomatología, como: doctora, me duele aquí...

...cuando son pacientes de aquí únicamente para preguntar cómo va el proceso o la evolución de la enfermedad...

Si, por ejemplo, para cambios en fechas de algún examen o cambios en la cita...

Yo solo lo utilizo o he utilizado cuando tengo que hacerle un seguimiento...

Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

Tabla 52: Testimonios significativos de profesionales sobre las ventajas del Whatsapp en la Relación médico paciente.

Yo tengo pacientes de provincia, sobre todo los diabéticos si estamos en contacto para ver cómo están las glucosas

La facilidad que tienes de enviar mensajes, fotos, o llamar, algo que no puedes hacer con ninguno otro

Hay mucha gente que a las doce de la noche te despierta y te dice me pasa esto, es urgente, me voy a la emergencia o no

Es bueno porque por ejemplo a la mamá de un niño que vino por un resfriado común uno podría decirle los signos de alarma cuando volver.

Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

Tabla 53: Testimonios significativos de profesionales sobre las desventajas y riesgos del Whatsapp en la Relación médico paciente.

Ahora me llaman o me mandan al WhatsApp, que también te quita un montón de tiempo...

...constituye un documento médico legal, si eso me dijo un abogado, que si yo mando eso, eso ya es un documento médico legal.

...ejemplo si una paciente me escribe por un dolor abdominal y aparentemente no tiene signos de alarma yo le indico tomar un analgésico y terminó en un abdomen quirúrgico,

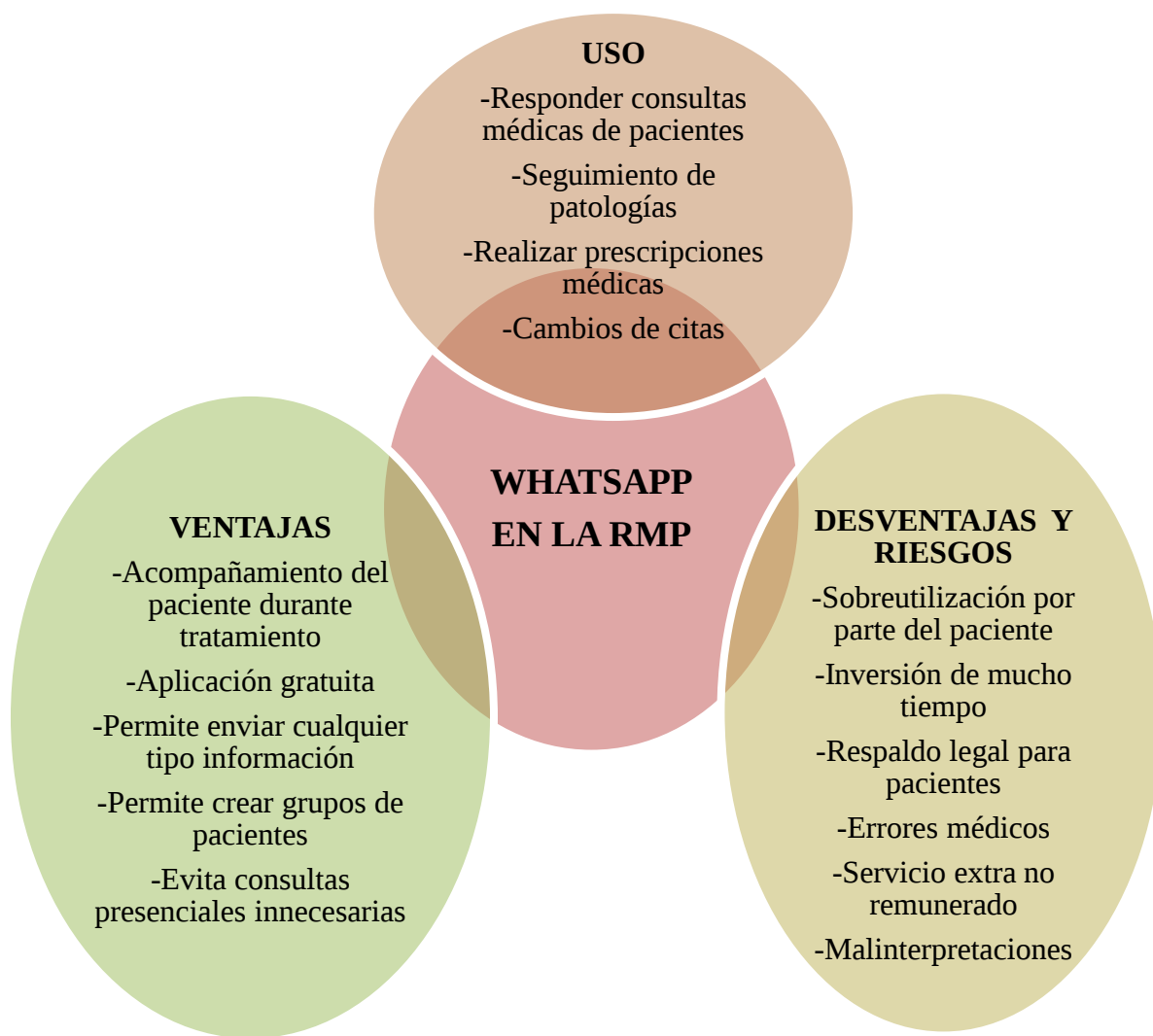
...porque no es ético y si no vemos al paciente no vamos a dar un buen diagnóstico, no vamos a dar un buen tratamiento, el paciente se va a sentir insatisfecho...

... mismo hecho que los pacientes por cualquier cosa empiezan a llamarle o mensajearle...

...es una sobrecarga de trabajo que económicamente no está reconocida...

Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

Gráfico 31: Análisis del uso, ventajas, desventajas y riesgos en profesionales del uso de Whatsapp en la Relación médico paciente.



Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

4.7.3 Análisis

Debido a que se describe al WhatsApp como el medio que más usan los pacientes y médicos para comunicarse se optó por tratarlo como un tema separado de redes sociales. Se habla que es uno de los medios más populares, para el año 2016 ya contaba con 1 billón de usuarios. (Kamel et al., 2016) En la comunicación médica, está siendo utilizado de manera ocasional por pacientes que necesitan contacto inmediato o para enviar los resultados de exámenes de manera urgente a su médico. (Furtado et al., 2018)

En esta investigación la tendencia de su uso es más elevada en el grupo de usuarios de Centro de Medicina Familiar “La Y”, pero también es una práctica en ciertos grupos pacientes de la Unidad Médica Eloy Alfaro.

Existen diversas razones por las cuales los pacientes usan esta aplicación con sus médicos, entre ellas evitar molestar al médico o que responda cuando tenga tiempo, resolver de manera rápida su problema de salud, preguntar sobre prescripciones médicas, efectos adversos de medicamentos. (Drake et al., 2015) Los usuarios en este estudio lo hacen para fines distintos como consultas médicas emergentes o no, envío de resultados de exámenes, agendamiento de citas, entre otros.

Para los pacientes existen varias ventajas entre las que se menciona que es una herramienta rápida, accesible, resolutive y orientadora en situaciones de emergencia, además les permite realizar distintas acciones como enviar archivos, audios, hacer

llamadas entre otras. Datos que concuerdan con los hallazgos del estudio de Gulacti et al (2016), encontró que WhatsApp es una herramienta de comunicación útil entre médicos, especialmente para consultas de emergencia fuera del hospital, debido a la capacidad de transferir información clínica y radiológica durante un corto período de tiempo.

El nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por WhatsApp es mayor, debido a que refieren mayor confianza, y compromiso de parte de los profesionales.

Un punto importante además es la facilidad que esta aplicación brinda para tratar temas que muchas veces durante la consulta presencial resultan “incómodos” para los pacientes. Hablar sobre aspectos como sexualidad en el caso de los adolescentes es menos difícil cuando usan WhatsApp.

Una de las desventajas más nombradas en este estudio, es la relacionada a la accesibilidad, desde el punto de vista de los pacientes adultos mayores, quienes en muchos casos no conocen el manejo, o no usan la aplicación porque no la tienen. Según la ENEMDU (Encuesta Nacional de Empleo Desempleo y Subempleo 2016, el porcentaje de adultos mayores que tienen un teléfono celular inteligente es de 53,5%. (ENEMDU, 2012)

Un riesgo muy temido para los usuarios es que pueden originarse errores de parte de los profesionales con consecuencias para el bienestar del paciente. Sostienen que el intercambio de la información de forma bilateral no sea completo o no sea adecuadamente interpretada.

Además, consideran que en algunos casos están invadiendo el espacio personal del médico, lo que puede alterar negativamente la relación entre ellos y el profesional. Tomando en cuenta que este tipo de consultas no son pagadas y comprenden que el médico hace su mayor esfuerzo para responder a sus requerimientos y consideran que debería ser remunerado.

Para los profesionales está bastante claro en las dos unidades qué es el WhatsApp y sus aplicaciones en la medicina. La diferencia está en que aquellos profesionales de la Unidad Médica Eloy Alfaro no usan frecuentemente con sus pacientes en este ámbito. Información que no contrasta con la encontrada en 2015 en un hospital público del Perú, en donde de 211 médicos entrevistados, uno de cada dos profesionales evaluados había utilizado esta aplicación tanto como medio de intercambio de información o imágenes, como consulta interactiva. (Vásquez et al., 2015)

Las aplicaciones en la interacción médico paciente son bastante similares a los que refieren los usuarios, es decir, intercambio de información médica, prescripciones médicas, y en especial seguimiento de patologías en sus pacientes.

Al hablar de ventajas, una de las más importantes es la facilidad con la que los mantiene en contacto con sus pacientes a pesar de la distancia, por ello mencionan que lo usan mucho con sus pacientes que viven en otras ciudades, o en el extranjero.

Un plus para los profesionales es que a través de esta plataforma se pueden enviar mensajes de texto, imágenes, videos, *gif*, notas de voz y audios, así como llamadas de voz y de video. Esto les ayuda para poder hacer un diagnóstico más preciso a distancia, en casos como en el que necesitan apoyo de imágenes o exámenes.

Además, consideran que les ahorraría muchas consultas médicas innecesarias, ya que podrían tranquilizar al paciente sobre su sintomatología, en caso de que la misma únicamente necesite observación. Se dice que aproximadamente 50 requerimientos diarios son recibidos en una población de 2000 pacientes, y de ellos, 20 a 30 podrían ser manejados con un sistema de comunicación electrónica de mutua conveniencia. (ATA, 1993)

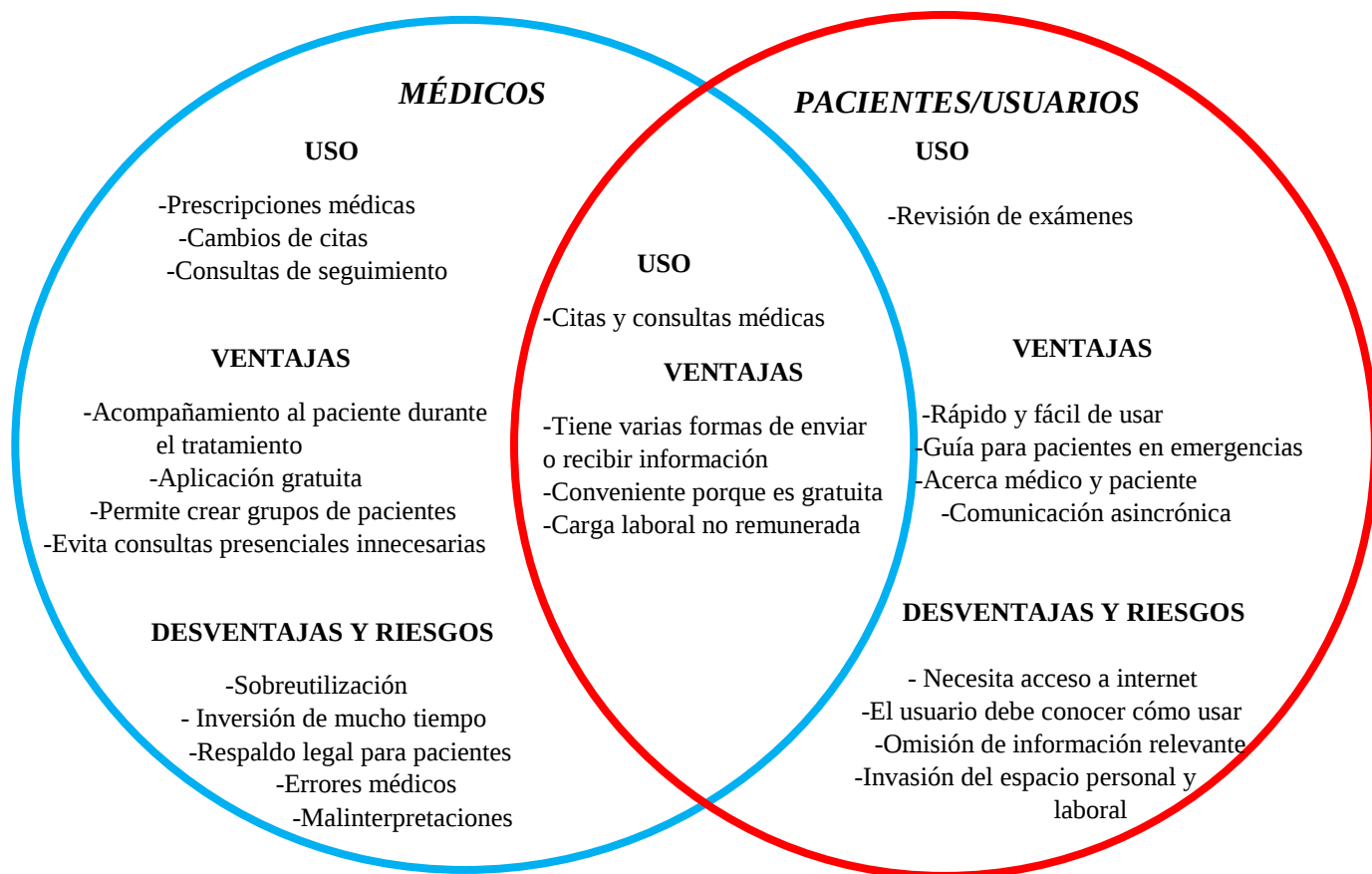
Respecto a las desventajas y riesgos, les preocupa que determinados pacientes vuelvan de esta plataforma un medio constante de comunicación y lo reemplacen por consultas médicas presenciales sobre todo en casos que realmente ameritan una valoración completa y minuciosa.

Una limitante para los profesionales es no pueden inspeccionar al paciente, no puede auscultarlo, ni tomar sus signos vitales o percibir los síntomas que padece, y se encuentran limitados a la esfera de lo que el paciente les dice por este medio o a las imágenes que les envían. La evidencia es muy clara en que el contacto personal hace posible la realización de examen físico, indispensable para el diagnóstico, y facilita la creación del vínculo entre médico y paciente. (Furtado et al., 2018) Al momento de la interpretación médica de un audio, video o foto, puede ser que el médico termina por no acordarse del padecimiento y/o diagnóstico del paciente que en este momento le pregunta. Todo esto conlleva a errores de diagnóstico, por tanto, de tratamiento y finalmente demandas por mala práctica médica.

Mencionan que no existe un marco legal en el país a través del cual un médico pueda diagnosticar, prescribir, recomendar o realizar su práctica médica con seguridad a través de esta plataforma. A pesar de ello, algunos países han generado ciertas recomendaciones, por ejemplo, el Servicio Nacional de Salud de Inglaterra ha señalado que no recomienda su uso para el envío de información médica. (Vásquez et al., 2015) Al igual que a sus pacientes, les preocupa que su privacidad se vea afectada y esto les representa una carga de trabajo adicional, se ven de cierto modo “esclavos” de este servicio no monetizado. Muchas veces los requerimientos de los pacientes no se limitan solo a los de ellos, sino también a los de sus familiares o conocidos.

Entre las percepciones de médicos y pacientes sobre las aplicaciones, ventajas y desventajas del uso de esta plataforma virtual, existen más semejanzas que diferencias. Se evidencia claramente que el uso por ambas partes es más usual en entornos privados y que los beneficios y riesgos son iguales.

Gráfico 32: Comparación del uso, ventajas, desventajas y riesgos del WhatsApp entre profesionales y usuarios en la Relación médico paciente.



Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

4.8 Uso de Video Consulta en la Relación Médico Paciente.

En este capítulo se detalla la información obtenida del uso de la video consulta entre médicos y pacientes, conocimientos, actitudes, prácticas, así como sus ventajas, desventajas y riesgos.

4.8.1 Usuarios

Se ha indagado cuáles son sus conocimientos sobre VC y se evidencia que la mayoría tienen una idea clara de lo que se trata. La definen como la interacción del médico y el paciente desde distintos lugares y escenarios en tiempo real y a través de video.

Video consultas me parece que es ver un video y estar comunicándose con el médico por medios electrónicos de dos lados diferentes.

(Testimonio de paciente adulto mayor, hombre, 71 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

No doctorita para que decirle...osea yo pensaría que osea a lo mejor estaríamos en una consulta y nos estamos mirando por una cámara doctorita. Si eso sí, pero ya le digo con todo el respeto bien utilizado si me gustaría hacer.

(Testimonio de paciente adulto mayor, hombre, 70 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

No he hecho, no conozco mucho, sé que es a través de video te conectas con tu médico y haces como una consulta normal, solo que no te examina pero tú si le puedes decir dónde te duele...

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 38 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Pienso que es cuando están lejos, que el doctor está en su consultorio y yo estoy conversando y a lo mejor si tengo alguna herida le enseño la herida que tengo.

(Testimonio de paciente adulta media, mujer, 48 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Claro, videos por Skype, video llamada por WhatsApp, todo lo que tenga que ver con video llamadas.

(Testimonio de paciente adulta media, mujer, 28 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Como una video llamada. Entonces usted llama por WhatsApp o por Facebook o Skype – donde usted le está viendo al doctor y el doctor le está viendo a usted.

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 45 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Se ha preguntado a los usuarios si han realizado VC con sus médicos y se verificó que ninguno lo ha hecho, pero detallan algunos testimonios de conocidos o familiares con experiencia con este medio de CE.

Mi papá, hace la videoconsulta. Como le digo es buena el que está en Galápagos y el internet es lento, hace llamada con el doctor y le manda receta.

(Testimonio de paciente adulto joven, hombre, 23 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Mi hermana es cirujano de cáncer de mama, a veces creo que si da hasta conferencias explicando de cómo hacer cirugía en otras ciudades.

(Testimonio de paciente adulta joven, mujer, 25 años, extranjera, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Había en el dispensario, en el hospital del oriente, yo he visto cuando yo me fui. Ahí particularmente creo que les contratan para grabarle y decirle ya te atiendo. Les veían a los pacientes por cámara y les preguntaban igual que estuvieran en persona...

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 43 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Al indagar sobre las actitudes de los pacientes ante la videoconsulta, llama la atención que algunos pacientes a pesar de no conocer cómo es este proceso de comunicación, muestran buena predisposición para hacerlo, además destaca la importancia que dan al “lenguaje corporal”, y al no verbal como una herramienta en este tipo de consultas médicas.

...pero sí creo que es algo lógico en cuanto a poder tener una interacción con el paciente remota, pero que no tiene que ver con la necesidad de ver o tocar al paciente sino con la respuesta por parte del paciente de que es lo que le está pasando, cómo está reaccionando ante determinado tratamiento y en algunos casos es absolutamente viable sentarte a interactuar con una persona, realmente tu cuerpo, tu cara, tus ojos, no se mueven de la misma manera como cuando estás sentado en un consultorio

cuando estás sentado en una pantalla, el lenguaje corporal es importante para un psicoterapeuta también pero creo que es algo absolutamente viable.

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 47 años, extranjero, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Si porque me da curiosidad porque puede ser que uno después pueda necesitar no sé después cuando yo me encuentre en desarrollándome en mi especialidad y esté estudiando y no tenga tiempo y este en otro lugar y necesite otra consulta médica me gustaría ver como se hace, a quién debo llamar, a qué hora, entonces sí me gustaría así, si sería bueno el ya saber cómo se hace eso.

(Testimonio de paciente adulto joven, hombre, 23 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

No sé muy bien cómo marcha, pero creo que sería una buena cosa, si. – para qué? si fuera algo como por mi edad, algo pequeño, por ejemplo, si tengo una tos o si algo me duele en alguna parte y si pudiera hacer una video consulta con él antes de hacer una cita y dijera si necesito verte...

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 64 años, extranjero, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Un usuario extranjero comenta como en otros países como Argentina, la videconsulta tiene un costo adicional.

Si ésta terapeuta ... ella hacía, con pacientes en Uruguay, Francia, ella vivía en Buenos Aires, y no tenía ningún problema, al contrario, cobraba en dólares porque le pagaban en dólares, creo que es algo muy lógico.

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 47 años, extranjero, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

4.8.1.1 Ventajas del uso de la Video Consulta en la Relación Médico Paciente.

Entre algunas de las percepciones de los pacientes sobre los beneficios de la VC está el que permite mejorar el acceso a la atención médica en zonas lejanas, o en sitios donde no hay suficientes especialistas.

...yo creo que es bueno porque si tú tienes un médico que te ve de alguna enfermedad que tengas cualquiera entonces estás lejos eso te ayuda...

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 42 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

No pues osea seria excelente eso doctorita, tener osea esa oportunidad osea, yo a lo mejor estoy en un estado que no me pudiera movilizar osea y esa personita está en un sitio muy distante que me vea al minuto, entonces excelente doctorita tener esa apertura.

(Testimonio de paciente adulto mayor, hombre, 70 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

...si sería bueno porque hay personas que no pueden llegar hasta, están bien delicadas de salud y no pueden tener el medio de transporte, o no sé, no pueden pararse prácticamente, si sería bueno, tienen que venir, si sería bueno.

(Testimonio de paciente adolescente, hombre, 18 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Si, yo creo que sí me gustaría porque ya me evito de ir al consultorio, digo yo, por lo menos de emergencia digo.

(Testimonio de paciente adulta media, mujer, 48 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Sirve como primera aproximación o para complementar algunos aspectos no tratados en las visitas presenciales.

Bueno depende para que, te pongo un ejemplo, lo de mi hernia lumbar ya es crónico, entonces si es para algo así sí...

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 38 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

No, solo me ha contado que se conecta ella le cuenta al doctor como está y le indica que seguir tomando porque ella toma algunos medicamentos porque es crónico ya.

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 42 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

El evitar desplazamientos implica ahorro de tiempo para los usuarios, como se refiere a continuación además no tienen que esperar a obtener una cita médica.

Sí porque así ahorro el tiempo, pero que también que los doctores me tengan paciencia para que me expliquen con video llamada también. Si el doctor explica todo lo que nosotros queremos saber, si sirve

(Testimonio de paciente adulta media, mujer, 33 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

te ahorras buscar la cita médica, te ahorras el viaje, el esperar porque hasta ahora que recuerdo las veces que me atendido un doctor siempre me ha tocado esperar, si es algo no complicado entonces si yo 100% apoyo eso...

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 42 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Sí, porque no tengo que salir de mi casa, sigo ahí y solo salgo cuando necesite que el doctor me vea en persona.

(Testimonio de paciente adolescente hombre, 17 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Algunas amigas sí lo han hecho y me han comentado que es una experiencia maravillosa porque según ellas me manifestaron era como estar en el consultorio, es más recuerdo que mi amiga Lorena me decía que ella se tocaba la parte donde sentía la molestia y el médico ya sabía, y no le costaba más solo pagó la primera cita en el consultorio del doctor, entonces creo que esa es una ventaja que se puede ahorrar dinero, no pagar varias citas.

(Testimonio de paciente adulta media, mujer, 57 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

No he hecho, pero sí me gustaría porque te ahorra full tiempo, digo no sacar la cita y esperar.

(Testimonio de paciente adolescente, mujer, 18 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Para los adolescentes sirve mucho porque pueden abordar temas que muchas veces es difícil hacerlo en la consulta presencial.

...usar con médico no nunca, pero si haría porque creo que es rápido y como que pierdes la vergüenza porque no estás frente a frente y puedes preguntar o decir más cosas.

(Testimonio de paciente adolescente, hombre, 18 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

4.8.1.2 Desventajas y riesgos del uso de la Video Consulta en la Relación Médico Paciente.

Los pacientes adultos mayores no siempre tienen acceso a este tipo de consultas pues consideran que tienen varias limitaciones como: la edad, no conocer cómo hacerlo, o no disponen de los equipos electrónicos.

...no soy muy partícipe de esas cosas, creo que es mejor que el doctor le vea a uno, le examine, yo creo que de pronto para los jóvenes que manejan la tecnología si está bien, pero para uno que está ya viejito y no sabe manejar esos aparatos no, mejor sacar la cita y que la doctora me vea.

(Testimonio de paciente adulta mayor, mujer, 67 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

No doctorita no se tiene cómo hacer eso, porque no se conoce cómo...

(Testimonio de paciente adulto mayor, hombre, 71 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

No sé cómo usar siquiera...

(Testimonio de paciente adulto mayor hombre, 74 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Genera en los pacientes inseguridad porque temen que el diagnóstico por VC no sea certero.

Si es alguna consulta que cualquier médico puede hacerlo me sentiría mejor yendo si es una cosa grave yo que sé, tengo una bolita en el brazo y tengo miedo que sea tumor mejor hago la consulta presencial, porque por video no va a ver bien y se puede equivocar.

(Testimonio de paciente adulto medio, hombre, 32 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

¿La verdad no, pienso que no hay nada como que el médico a uno le vea le examine, no es lo mismo que por una pantalla, y si es algo complicado? Después puede tener problemas.

(Testimonio de paciente adulto mayor, hombre, 74 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Porque como le digo me siento más segura en una consulta persona a persona, frente a frente.

(Testimonio de paciente adulta media, mujer, 45 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

...no sé qué tan eficiente es, si se puede hacer diagnóstico por la cámara.

(Testimonio de paciente adulta joven, mujer, 25 años, extranjera, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

No sé de algo que, sí se puede explicar los síntomas, pero de ahí mostrar si me mostro algo en la piel no estoy segura si mostraría en la cámara.

(Testimonio de paciente adulta joven, mujer, 25 años, extranjera, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

El perder el contacto cara a cara con el profesional que los atiende es una desventaja que los pacientes encuentran.

Realmente no, porque no existiría esa relación humana que cuando una está con una persona directamente, personal se siente esa amistad, esa cosa humana que une. La computadora es como hablar directamente con el televisor, no existe ese contacto, esa unión.

(Testimonio de paciente adulto joven, hombre, 25 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Creo que no poder estar cara a cara viéndole, me gustaría estar así de frente, así me quedo más tranquilo con solo verle, pero no por cámara, eso no me gusta, no lo veo bien.

(Testimonio de paciente adulta mayor, mujer, 67 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

No, creo que no me sentiría tan cómoda.

(Testimonio de paciente adulta media, mujer, 31 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

No, porque, así como estamos yo le indico más. Nos ponemos al diálogo, más bien mirándole a los ojos, esto me pasa, así. La comunicación directa.

(Testimonio de paciente adulto mayor, hombre, 67 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Tabla 54: Testimonios significativos de usuarios sobre el uso de video consulta en la Relación médico paciente.

...si tengo una tos o si algo me duele en alguna parte y si pudiera hacer una video consulta con él antes de hacer una cita.

Mi papá...está en Galápagos y el internet es lento, hace llamada con el doctor y le manda receta.

Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

Tabla 55: Testimonios significativos de usuarios sobre las ventajas del video consulta en la Relación médico paciente

...yo creo que es bueno porque si tú tienes un médico que te ve de alguna enfermedad que tengas cualquiera entonces estás lejos eso te ayuda.

Si, yo creo que sí me gustaría porque ya me evito de ir al consultorio, digo yo, por lo menos de emergencia

...te ahorras buscar la cita médica, te ahorras el viaje, el esperar...

Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019

Tabla 56: Testimonios significativos de usuarios sobre el uso de video consulta en la Relación médico paciente

...para uno que está ya viejito y no sabe manejar esos aparatos no...

...porque por video no va a ver bien y se puede equivocar...

... no existiría esa relación humana que cuando una está con una persona directamente...

Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

Gráfico 33: Análisis en usuarios del uso, ventajas, desventajas y riesgos de video consulta en usuarios.



4.8.2 Médicos Familiares

Los Médicos familiares entrevistados conocen acerca de VC y cómo funciona, algunos lo han realizado, y son profesionales que pertenecen al Centro de Medicina Familiar “La Y”.

Osea si, comunicarte con tu paciente donde sea que esté él o tú, usando una pantalla sea teléfono celular, computadora, incluso puedes diagnosticar, prescribir.

(Testimonio de médico hombre, 42 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Es usar las herramientas tecnológicas apropiadas para hacer lo mismo que haces en una consulta médica normal, con la diferencia que no puedes examinar completamente al paciente, pero si puedes verlo. Cumple con todos los pasos y tiempos de una consulta normal.

(Testimonio de médico mujer, 32 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

En la Unidad Médica Eloy Alfaro sucede lo contrario, médicos no tienen ideas claras sobre la VC.

La verdad yo no he escuchado, que se den citas médicas por este medio no.... pero consultas la verdad, yo no he visto, por lo menos yo no he sido participe de estas ni sé que se realicen con regularidad.

(Testimonio de médico mujer, 29 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Los testimonios cuentan experiencias de los profesionales utilizando este medio para realizar seguimiento de patologías, consultas médicas de morbilidad.

...alguna ocasión pude hacer video consulta por, básicamente era una consulta de seguimiento. La experiencia fue buena,

(Testimonio de médico, hombre, 34 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

He hecho con los pacientes gringuitos, pero son muy pocas...era por una celulitis que no sabía qué hacer, te puedo llamar y vamos a ver porque la foto me mandó y no se veía claro entonces le dije vamos a hacer una video llamada y la otra fue una chica que tuvo un cuadro de depresión bien grave aquí y que se fue a los Estados a estudiar...

(Testimonio de médico mujer, 57 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

...cuando yo era un médico rural trabajé en un proyecto de telemedicina la primera inicial conmigo presencialmente luego el seguimiento con un profesional ya con una especialidad desde una ciudad desde donde se emitía una señal de internet es decir estaba yo con mi paciente con mi consultorio, pero yo era un mediador entre el médico y el paciente.

(Testimonio de médico hombre, 34 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

A través de whatsapp, mandaron imágenes de lesiones dérmicas y lo que le dije es que tiene que usar tal medicamento y si en 48 horas no disminuye pues vamos a volver a chequear. Entonces en 48 horas se hizo un video conferencia y estuvo mucho mejor.

(Testimonio de médico mujer, 57 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Entre las actitudes de los MF frente a la VC se evidencia que para ellos el uso de este medio, depende más del contexto y la circunstancia en las que la interacción médico paciente se presente. Así se observa que para algunos hay una marcada predisposición a

usarlo sobre todo en consulta de seguimiento y que cumplan con los estándares de seguridad.

Primero creo que debe cumplir con unos pasos para sentirme satisfecho, primero que la conexión sea adecuada, me interesa conocer la información apropiada de mi paciente, dos que haya un intercomunicador, una persona que esté gestionando la comunicación entre mi persona como profesional y el paciente del otro lado. Tres que tenga el tiempo suficiente para contestar todas las preguntas de mi paciente y corroborar todo lo que se entendió y además que yo le entendí a ella, ... También creo que aquí el punto fuerte de video es el seguimiento para corroborar si el objetivo se está cumpliendo.

(Testimonio de médico hombre, 34 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Nunca he hecho, es telemedicina y si me parecería, pero para ciertas cosas, no he hecho porque me parece un poco delicado, de pronto para control de pacientes sí.

(Testimonio de médico hombre, 34 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Si haría pero en ciertas circunstancias como por ejemplo, tengo un paciente que vive lejos, es diabético o hipertenso y para no estarle llamando a cada rato a la consulta, como para cuando estás buscando la dosis del medicamento...

(Testimonio de médico hombre, 37 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

4.8.2.1 Ventajas del uso del video consulta en la Relación Médico Paciente.

Encuentran que ayuda a conectar médicos y pacientes aun cuando se encuentren lejos. Por tanto, acorta límites y distancias.

...he leído o he escuchado de algunos colegas que sí lo utilizan en algunos casos y les ha ido bien, principalmente cuando están lejos de la ciudad y también yo lo haría como le explico lejos de la ciudad, pero solo para pautas no para fines de tratamiento porque es primordial, eso es bueno...

(Testimonio de médico mujer, 29 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Es bueno para quienes tienen pacientes que están fuera en el exterior y que es la única forma de contactarse, pacientes que los vieron aquí y que están haciendo su seguimiento a distancia.

(Testimonio de médico mujer, 32 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

...creo que hacer la consulta por vía remota tiene sus ventajas en áreas de difícil acceso, de falta de medios, esto no creo que sería lo ideal en un ambiente donde haya otras condiciones.

(Testimonio de médico hombre, 34 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Adicionalmente es una ventaja porque se puede acceder a médicos especialistas en determinados temas.

...ósea realmente telemedicina es formidable, no se diga de personas que viven en lugares aislados que tienen poca retroalimentación de personas con experiencia, por ejemplo la universidad de Loja que son los que más han desarrollado telemedicina en el país, y han tenido casos exitosos, les ha ido bien la verdad.

(Testimonio de médico hombre, 38 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Bueno las ventajas es dar mayor salud o extender la salud a zonas donde no se encuentra un personal especializado con conocimientos adecuados y puede llegar a esta población. Inclusive para ayudarle a otro médico también con un tratamiento cosas que desconozca ese médico también para poder ayudar a esta persona.

(Testimonio de médico hombre, 32 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

El sistema de salud puede mejorar porque a través de este tipo de herramientas se evitarían consultas presenciales innecesarias, lo que agilizaría la atención en situaciones que sí ameritan, es el comentario de algunos profesionales.

...me parece una herramienta formidable, si es que nosotros pudiéramos desarrollar aquello nos ahorraríamos, pero tantas tantas consultas innecesarias tomando en cuenta que muchos de los temores que tienen los pacientes están relacionados a procesos fisiológicos que no son de importancia al cual se le puede recomendar que esté pendiente de ciertos signos de alarma que acompañan este proceso, luego del cual nosotros le

podemos recomendar que acuda donde un médico o un servicio de Emergencia...

(Testimonio de médico hombre, 38 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

agiliza los procesos, ósea estoy aquí y tengo un paciente en el medio de la selva que noto que necesita una atención en un hospital de tercer nivel, entonces directamente le direcciono a donde debe ir, no estoy esperando que el paciente vaya al centro de salud, de ahí le refieran y así...

(Testimonio de médico mujer, 29 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

En situaciones de Emergencia es fundamental para resolver situaciones como comentan en su testimonio un galeno, puede ser de gran utilidad en la atención prehospitalaria.

... sirve cuando necesitamos un diagnóstico rápido, en el prehospitalario las ambulancias cuentan con electrocardiógrafos que emiten las señale del resultado directo a un hospital ayudan en el triage del paciente, mejoran sus tiempos para el acceso a tac si es ecv, acceso a un icp si es un infarto con elevación de st, pero tener esa tecnología también nos ayuda para el manejo del paciente que tiene una amenaza para la vida.

(Testimonio de médico hombre, 34 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

La VC ahorra costos en los pacientes ya que en algunos centros de atención no está tipificado el cobro de rubros por este servicio.

Para los pacientes que se ahorran pagar la consulta, no sé si en otros lugares si cobren, cómo está eso...

(Testimonio de médico mujer, 53 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

4.8.2.2 Desventajas y Riesgos del uso de la video consulta en la Relación Médico Paciente

Los galenos consideran que a pesar de que pueden mantener contacto visual con los pacientes, el hecho de no contar con una evaluación completa con examen físico, y sobre todo con un contacto personal que ayude a “romper el hielo” entre las partes, hace de la VC un medio de interacción con limitaciones y riesgos.

Falta mucho en cuanto a lo que es la examinación y la examinación es primordial para corroborar lo que estamos sospechando en la anamnesis.

(Testimonio de médico mujer, 29 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

La verdad no sé cómo me resultaría, la verdad porque el contacto físico y el estar frente a frente con un paciente sobretodo nuestra rama de la medicina, nuestra especialidad es muy importante, entonces no sé cómo resultaría eso, aunque no sé si estamos muy lejos de tenerla.

(Testimonio de médico hombre, 38 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Las limitaciones de no poder hacer yo un examen físico y de ese contacto que a veces nuestros pacientes demandan, el contacto personal, que yo les reciba amablemente, que a veces les de la mano, por ejemplo y pueda poner limitantes una frialdad en nuestra relación y como le digo sobre todo en la parte del no ser objetivo...

(Testimonio de médico, hombre, 34 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

No, porque, así como estamos yo le indico más. Nos ponemos al diálogo, más bien mirándole a los ojos, esto me pasa, así. La comunicación directa.

(Testimonio de paciente adulto mayor, hombre, 67 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Que se vuelve impersonal, porque la relación con el paciente siempre debería ser un poco más personal más no a través de los medios electrónicos...

(Testimonio de médico hombre, 31 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

El riesgo más importante para los médicos es fallar en el diagnóstico del paciente al no poder examinar físicamente, y limitarse a una evaluación por video.

No nunca he hecho, y no quisiera hacerlo. Una cosa es mirar personalmente y otra cosa es mirar por un video las imágenes ya no son las mismas ya no son muy confiables, y yo pienso que dan un gran porcentaje de error de diagnóstico.

(Testimonio de médico mujer, 53 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Creo que debe ser utilizada en una segunda consulta, en una consulta subsecuente, no puede ser utilizada en una primera consulta, siempre necesitas conocerle bien al paciente, examinarle hasta para no equivocarte...

(Testimonio de médico mujer, 57 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Si es fuera de la ciudad se le explica al paciente que no se puede dar el tratamiento porque no se ha hecho una evaluación física y la evaluación física es primordial entonces solo que se le va a ayudar con pautas hasta que pueda tener una atención médica adecuada y dentro de la ciudad no lo haría, lo haría por medio de video...

(Testimonio de médico hombre, 32 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

...cuando la posible causa de la enfermedad sea grave que puede afectar la vida del paciente tampoco culminaría o me sentiría satisfecho viéndole por un video, ahí lo ideal sería la referencia para que la consulta final sea de forma presencial.

(Testimonio de médico hombre, 34 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Un comentario que llama la atención es de un profesional que señala que una desventaja es la falta de “cultura” de la población y de apertura para mantener una comunicación electrónica de este tipo.

No he hecho, no me gustaría, porque creo que necesita tiempo, no creo que hay aquí aún la cultura para hacer videoconsultas con tu paciente, y especialmente cultural, no es algo fácil como inclusive como para, lo menos importante que sería el costo de una consulta.

(Testimonio de médico hombre, 34 años, Centro de Medicina Familiar “La Y”).

Mientras para algunos la VC puede ser beneficiosa en el contexto de un proceso agudo para otros no.

...es bueno para hacer seguimiento de pacientes, ósea tiene un alto impacto en seguimiento de pacientes, pero no para resolver cosas agudas.

(Testimonio de médico mujer, 32 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Como cualquier otro ME la VC para los galenos equivale a una carga adicional de trabajo, y no remunerado.

...porque un médico estaría ocupando un tiempo que no va a ser remunerado económicamente y es mi tiempo personal pero no estoy ganando un rédito profesional entonces yo no creo que sea adecuado.

(Testimonio de médico hombre, 32 años, Unidad Médica Eloy Alfaro).

Tabla 57: Testimonios significativos de profesionales sobre el uso de video consulta en la Relación médico paciente.

...alguna ocasión pude hacer video consulta por, básicamente era una consulta de seguimiento.

...tengo un paciente que vive lejos, es diabético o hipertenso y para no estarle llamando a cada rato a la consulta...

...era por una celulitis que no sabía qué hacer, te puedo llamar y vamos a ver porque la foto me mandó y no se veía claro entonces le dije vamos a hacer una video llamada

Elaborado: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

Tabla 58: Testimonios significativos de profesionales sobre las ventajas del uso de video consulta en la Relación médico paciente

Es bueno para quienes tienen pacientes que están fuera en el exterior...

... tiene sus ventajas en áreas de difícil acceso, de falta de medios...

Para los pacientes que se ahorran pagar la consulta, no sé si en otros lugares si cobren, cómo está eso...

... sirve cuando necesitamos un diagnóstico rápido

Elaborado: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

Tabla 59: Testimonios significativos de profesionales sobre las desventajas y riesgos del uso de video consulta en la Relación médico paciente.

... la examinación es primordial para corroborar lo que estamos sospechando en la anamnesis.

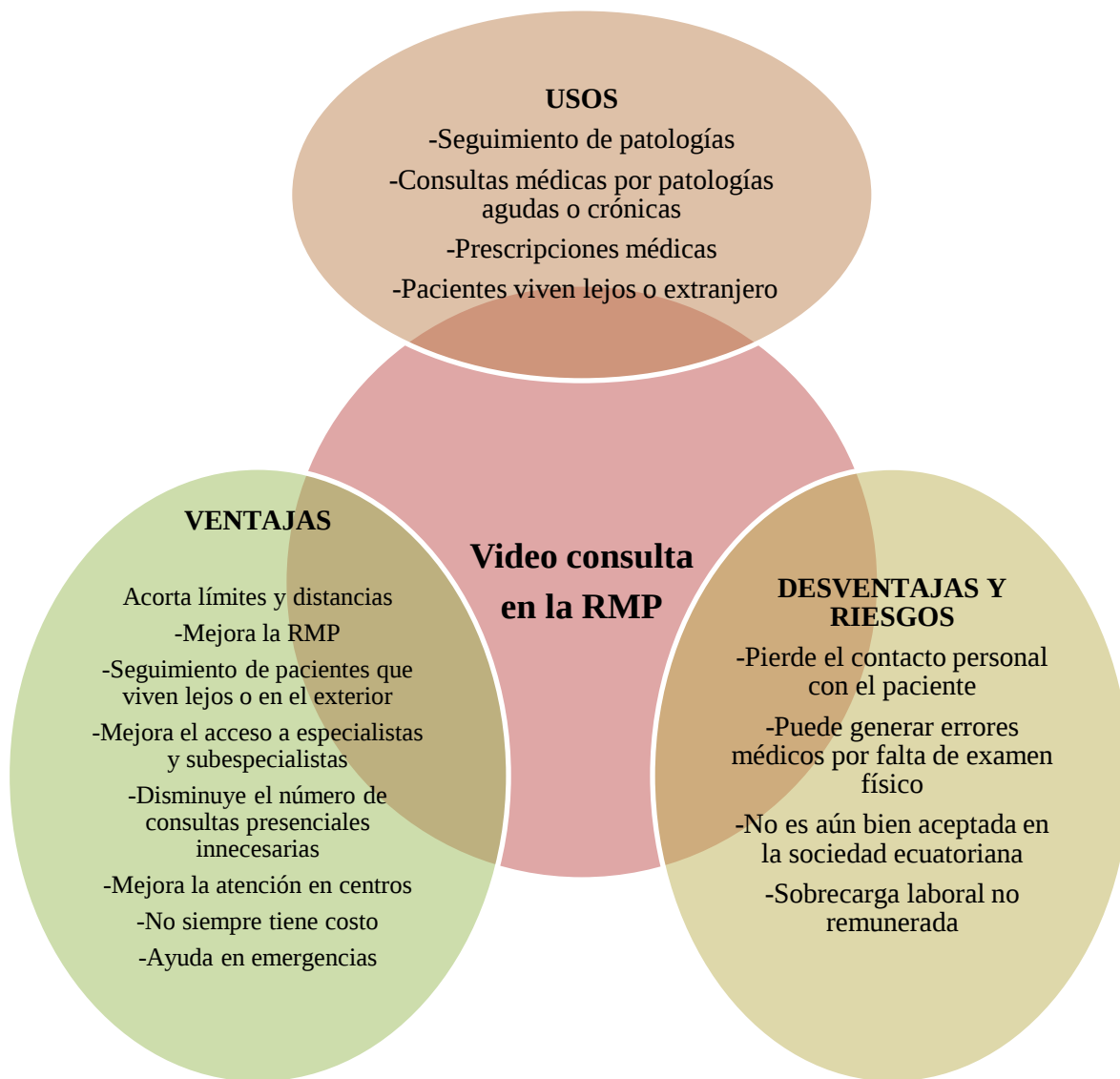
Las limitaciones de no poder hacer yo un examen físico y de ese contacto que a veces nuestros pacientes demandan, el contacto personal.

...no creo que hay aquí aún la cultura para hacer videoconsultas con tu paciente, y especialmente cultural, no es algo fácil.

... porque un médico estaría ocupando un tiempo que no va a ser remunerado económicamente.

Elaborado: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

Gráfico 34: Análisis en profesionales del uso, ventajas, desventajas y riesgos de la video consulta en la Relación médico paciente.



Elaborado: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

4.8.3 Análisis

En ambas unidades ciertos pacientes conocen o han escuchado sobre la video consulta, y sus aplicaciones, sin embargo, en ambos lugares ningún paciente la realizó, se mencionan testimonios de conocidos o familiares que han utilizado para prescripciones médicas, seguimiento de patologías. A pesar de no ser un tipo de práctica usual, a los usuarios les llama mucho la atención y consideran que factores como el “lenguaje corporal y no verbal” por este medio les ayudaría mucho para tener satisfacción al usar VC.

La Asociación Norteamericana de Telemedicina menciona que en el 2015 más de 15 millones de personas en los EEUU, usaron alguna clase de medicina remota y para el 2016 creció en un 30%. (ATA, 1993)

Para los usuarios la ventaja más importante es la facilidad de comunicación y resolución de requerimientos clínicos a través de este tipo de CE cuando se encuentran en zonas distantes de sus médicos. Todo esto les implica ahorro de tiempo y dinero por desplazamientos innecesarios para recibir una atención médica especializada.

Al hablar de desventajas y riesgos, el primer punto que sale a relucir es que es un medio que necesita saber su manejo, algo que limita el uso en determinados grupos como adultos mayores o analfabetos digitales.

El examen físico limitado es un punto en contra, ya que a pesar que se puede “examinar” al paciente, no es una evaluación cien por ciento clara fidedigna. **En ciertos** casos no es posible establecer un diagnóstico sólido sin realizar evaluación completa del paciente.

Todo esto puede originar una falta de confianza en este medio por parte del usuario para solucionar sus requerimientos. Existen además dudas en los pacientes sobre la calidad y de la fiabilidad.

Para muchos pacientes es importante el contacto humano. Para el enfermo que su médico le dé una palmada, puede hacer que éste se sienta reconfortado. De manera que para este tipo de pacientes la interacción puede ser muy “fría”.

Para los médicos del Centro de Medicina Familiar “La Y”, la video consulta y sus implicaciones están bastante claras, no así en la Unidad Médica Eloy Alfaro en donde casi todos los médicos no tienen ideas claras al respecto. Sin embargo, su predisposición a tomar como una herramienta en la práctica de su ejercicio depende del contexto del paciente o de la patología del mismo.

Los médicos que han tenido experiencia en este tema, han realizado VC para consultas de padecimientos o enfermedades, así como para seguimiento de las mismas.

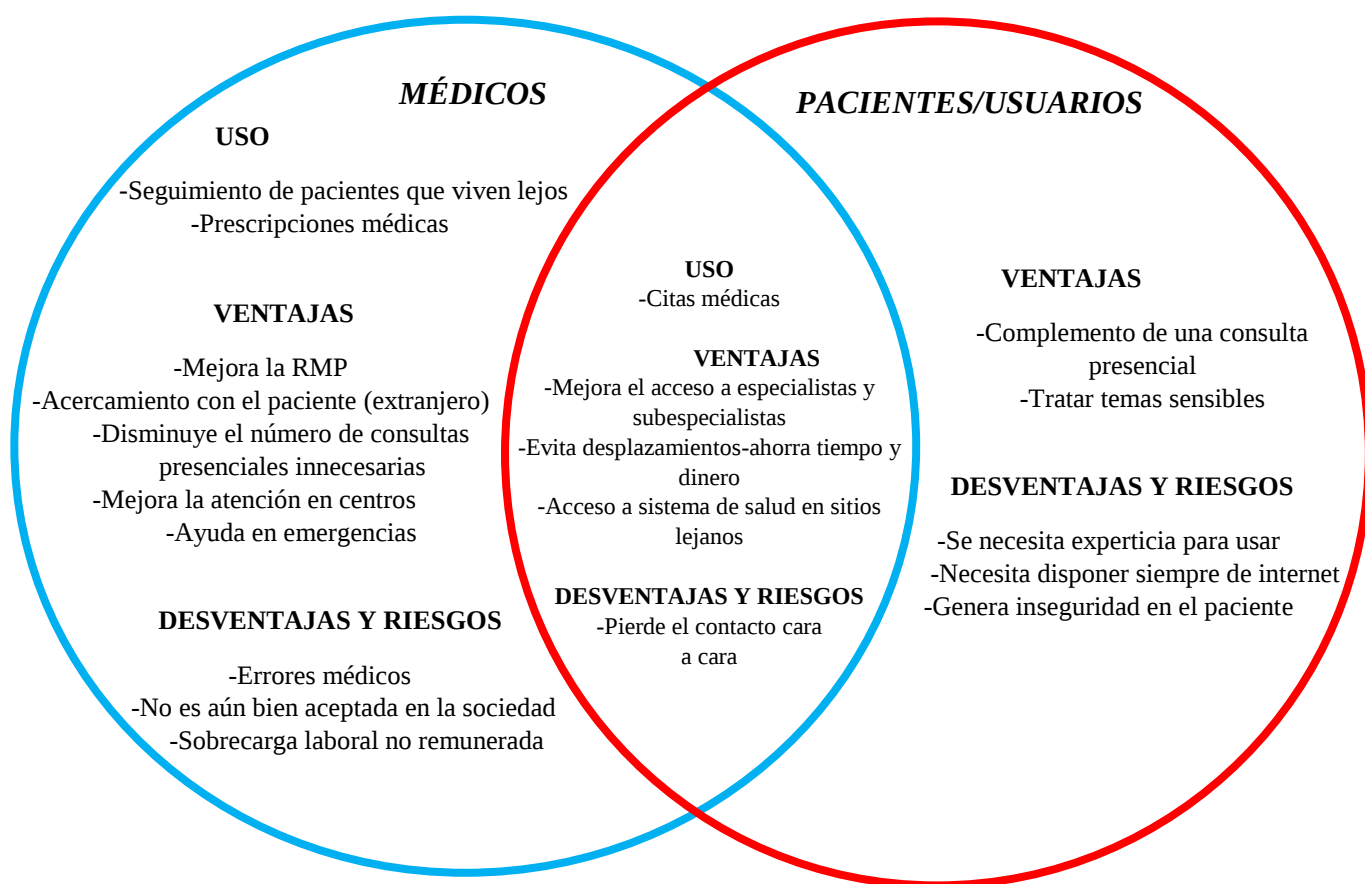
Las ventajas para los profesionales son iguales a las mencionadas por los pacientes, es decir, acorta distancias, abarata costos, ahorra tiempo, pero adicionalmente disminuye la cantidad de visitas médicas innecesarias a centros de salud sobre todo públicos en donde existen gran afluencia de pacientes. En situaciones como la atención prehospitalaria sería una herramienta fundamental para toma de decisiones.

Para los médicos entrevistados también constituye una ayuda porque pueden interactuar con otros colegas para la toma de decisiones. Zanaboni et al, en 2009, en su estudio demostraron el uso de video consulta médica para proveer una segunda opinión para los médicos rurales.

Parece ser la video consulta un complemento alternativo muy válido en la atención de una diversidad de patologías básicas en atención primaria, e incluso especializada, resolución de dudas, seguimiento de pacientes crónicos, disminuyendo así costos de acceso, tiempos de espera, así como fomentado en las pacientes conductas de autocuidado y responsabilidad sobre su salud. (Zanaboni et al, 2009)

Las desventajas y riesgos también son similares, omisión de un examen físico completo, errores diagnósticos y por tanto terapéuticos con las consiguientes consecuencias tanto para pacientes como para médicos incluso en el ámbito legal. Y la no menos mencionada desventaja de ser una actividad laboral no remunerada.

Gráfico 35: Comparación del uso, ventajas, desventajas y riesgos del uso de video consulta en la Relación médico paciente.



Elaborado por: Dousdebés Isabel. Gaibor Ivonne. 2019.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

5.1.1 Relación Médico Paciente.

- Existen similitudes en cuanto a la percepción que médicos y pacientes tienen sobre la importancia de la RMP y de los aspectos más destacados como son la empatía, comunicación clara y sobre todo la capacidad resolutive.
- El aspecto relevante para los pacientes es el profesionalismo del médico, mientras que para el galeno es la empatía y ser resolutivos en cuanto al problema por el cual el usuario acude.
- Para los pacientes adolescentes los factores que influyen en la RMP son la presentación personal del profesional y la infraestructura física del lugar donde son atendidos.
- Para los adultos mayores mayor tiempo de disponibilidad para la consulta es uno de los mayores determinantes de una buena relación con su facultativo.
- Tanto para los médicos familiares y los pacientes mantener una RMP adecuada es fundamental.

5.1.2 Comunicación Electrónica

- Para las partes el uso de CE en el ámbito personal y laboral actualmente es imprescindible. No existen diferencias importantes en las dos unidades a pesar de que una de ellas sea un establecimiento de salud público y el otro privado. Ya que generalmente se pensaría que, en una institución privada, el uso de este tipo de

comunicación sería más común, o más aceptado, ya sea por nivel de escolaridad, o el nivel socioeconómico de los usuarios.

- Para los pacientes constituyen medios de comunicación rápidos y efectivos al igual que para los galenos, sin embargo, no mencionan desventajas de su uso en cualquier ámbito.
- Para profesionales y usuarios usar la CE les permite conectarse de forma ubicua y permanente.
- No se evidenciaron diferencias importantes de la percepción de la CE en usuarios respecto a diferentes grupos etarios. Sin embargo, para los adultos mayores constituye una desventaja porque disminuye la interacción y el contacto cara a cara, un tema que quizás esté ligado al contexto cultural de nuestro país.

5.1.3 Comunicación Electrónica en la Relación Médico Paciente

- En las dos unidades existe disposición para usar CE tanto en médicos como pacientes, sin embargo, los adultos mayores no están dispuestos a utilizarlo, debido a que su uso implica una “despersonalización” de la RMP. Para los pacientes sigue siendo importante tener a su médico cara a cara.
- Es común en este estudio encontrar médicos jóvenes, por lo tanto resulta natural usar CE en sus actividades laborales, ya que se considera, se encuentran más actualizados con el uso de herramientas tecnológicas.
- Al comparar las dos unidades se puede evidenciar que los médicos de la Centro de Medicina Familiar “La Y” son los que acostumbran a utilizar ME con los pacientes, en tanto que los galenos de Unidad Médica Eloy Alfaro suelen mantener la consulta

presencial porque el sistema público quizá así lo demanda (tiempo, acceso de los pacientes), pero incluso cuando realizan consulta en el ámbito privado prefieren no usar medios electrónicos.

- La experiencia de familiares o conocidos usando la CE con profesionales, hace que la percepción sobre su utilidad mejore en los usuarios.
- El uso de la CE es para diferentes fines, en el caso de los usuarios, los motivos más frecuentes para utilizar son para acceder a una cita médica, consultas médicas, reportes de exámenes, mientras que para los médicos es una herramienta para el seguimiento de patologías sobre todo crónicas y con pacientes que viven lejos.

5.1.3.1 Ventajas del Uso de la Comunicación Electrónica en la Relación Médico Paciente.

- Para ambos grupos la CE es un medio conveniente, rápido y eficiente.
- La inmediatez para conseguir una cita termina siendo una ventaja para profesionales y usuarios, ya que los primeros pueden acceder rápidamente; y a los galenos les permite organizar mejor sus agendas de trabajo y evitar ausentismos en consultas.
- Produce un acercamiento profesional-paciente, ya que, no reconoce distancias geográficas y facilita la comunicación. Esto es importante para ambas partes, sobre todo para los usuarios de ciudades lejanas en donde acceder a un especialista en muchas ocasiones, puede resultar difícil, por diferentes factores, como falta de personal médico especialista, en el área.
- Para los usuarios ahorra costos, ya que no se encuentra actualmente en el país reglamentado el cobro de este tipo de consultas, en las dos unidades, tanto médicos

como pacientes usuarios de este tipo de CE no refieren haber recibido, ni solicitado valores por este servicio. Es particularmente importante en las consultas subsecuentes.

- Para los pacientes mejora la relación con los facultativos debido a que tienen mayor accesibilidad, generando fluidez en la comunicación y confianza. Consideran que es una comunicación más fácil y rápida.
- Facilita el abordaje de temas sensibles y difíciles de abordar en una consulta presencial, especialmente en pacientes adolescentes y jóvenes.

5.1.3.2 Desventajas y Riesgos del Uso de la Comunicación Electrónica en la Relación Médico Paciente.

- A pesar de ser un medio de uso común, para los usuarios no es universal, puesto que depende de los conocimientos para manejar la tecnología que tiene el usuario de este tipo de servicios. Los médicos creen que para el grupo de adultos mayores esto es particularmente importante porque si bien es cierto, tener un dispositivo móvil actualmente es usual; en este tipo de pacientes, la utilización de redes sociales, correo electrónico y otras aplicaciones pueden resultar complicadas, debido a que deben conocer su funcionamiento y tener la experticia para manejarlos.
- Médicos y pacientes consideran que usar este tipo de comunicación, puede devenir en, el uso inadecuado del mismo. Para los usuarios: “se malacostumbran” a usar para cualquier tipo de consulta, mientras que para los galenos: los pacientes “abusan” ya que lo utilizan como un medio frecuente, exigiendo incluso servicios diagnósticos, lo

que puede llevar a errores diagnósticos y por ende problemas médico legales. Temen que, finalmente, se genere una mala Relación entre las partes.

- El temor que es mencionado por los profesionales y usuarios, es que se generen errores médicos involuntarios o no, debido a que, al no contar con un examen físico, no se trata de una valoración objetiva, que pone en duda la veracidad de un diagnóstico. Además, que se pueden generar otro tipo de confusiones al escribir o interpretar los mensajes de acuerdo a lo que cada una de las partes considere.
- Los profesionales están expuestos a procesos médico legales, debido a que, utilizando medios electrónicos con constancia escrita, puede servir de argumento para demandas.
- Los médicos temen que usando la CE pierdan su privacidad, ya que el paciente tiene la opción de acceder a ellos los 7 días de la semana, 24 horas del día, interrumpiendo no sólo sus horas laborales, sino también sus actividades recreativas y familiares.
- Un punto en el que coinciden usuarios y facultativos es que, para los últimos económicamente si, constituye una desventaja, pues a más de ser una carga laboral adicional, no reciben un reconocimiento económico.
- Los adolescentes creen que pueden originar situaciones incómodas para ciertos usuarios, sobre todo mujeres, porque puede exponerlas a un uso “inadecuado” de los profesionales, buscando acercamiento de otra índole con sus pacientes. Para los médicos es una preocupación con usuarios del sexo opuesto que “malinterpreten” cuando solicitan o buscan una interacción de este tipo.

- Otro de los puntos en contra para los pacientes y galenos es que la interacción entre ambos se vaya deshumanizando, al no transmitir emociones, o al acostumbrarse los usuarios a utilizar únicamente medios electrónicos.
- Los usuarios consideran que son medios que no les garantizan confidencialidad y privacidad, temen que su información no sea usada adecuadamente.

5.1.3.3 Regulaciones del Uso de la Comunicación Electrónica en la Relación Médico Paciente.

- En esta investigación los usuarios en ambas unidades desconocen si existen leyes que rigen el uso de la CE entre médicos y pacientes.
- Aquellos que afirman que no existen regulaciones sugieren implementarlas, opinan, que, aunque no sea una interacción presencial, no exonera al profesional de su responsabilidad sobre las acciones que tome por este medio. Para los galenos este punto es esencial ya que de existir dichas leyes por una parte tendrían mayor precaución al utilizarlo con sus pacientes.
- Para los usuarios es importante que existan leyes que protejan la información que brindan y la confidencialidad de todos los datos, para que su uso no sea indebido.
- Para otros usuarios la regulación es prioritaria porque es una manera de garantizar una atención adecuada, lo que disminuye los riesgos, les genera mayor seguridad.
- Otros pacientes, creen que, la implementación de medios de regulación no es una opción atractiva, porque lo visualizan más como una medida de control para el usuario, y para otros, en nuestro país las autoridades responsables de legislar no tienen ni el conocimiento ni la capacidad para hacerlo.

- Acerca de regulaciones en el extranjero, los usuarios tienen percepciones muy vagas.
- Los profesionales conocen muy poco acerca del tema, sin embargo, para algunos está clara la ley de comercio electrónico y las regulaciones que existen en otros países como EEUU. A pesar de ello tienen muy claro que en el Ecuador no existen regulaciones de este tipo de comunicación entre médico y paciente.

5.1.3.4 Uso de la Llamada Telefónica en la Relación Médico Paciente.

- Los galenos en la Unidad Médica Eloy Alfaro no acostumbran a ofertar su número de teléfono a sus pacientes. Lo contrario sucede en el Centro de Medicina Familiar “La Y” donde ésta si es una práctica común.
- Los pacientes en esta investigación refieren que utilizan la llamada telefónica para sacar citas, consultas médicas. En la Unidad Médica Eloy Alfaro utilizan telefonía convencional para obtener una cita médica a través del call center. Mientras que los profesionales buscan este tipo de contacto para seguimiento de patologías en pacientes que están geográficamente distantes.
- Para los galenos es importante contar con una línea telefónica de uso exclusivo para interaccionar con pacientes, y que los motivos para los cuales les contacten sean solo en casos de emergencia.
- Las ventajas que tanto profesionales como usuarios encuentran frente a otros medios, es sobre todo en consultas de emergencia, ya que son en tiempo real y es un medio rápido. Para los galenos además llamar a sus pacientes los acerca más a ellos, mejorando la Relación médico paciente.

- La principal desventaja para los usuarios es que no es accesible siempre, debido a que en centros de atención públicos los galenos no les ofrecen información sobre sus números de teléfono.
- Para los médicos es una desventaja porque la llamada de sus pacientes produce interrupciones en actividades laborales y personales.
- Y el riesgo muy temido por los galenos es que, al contactar a sus pacientes por medio de llamada telefónica, origine malas interpretaciones de contenido no médico.

5.1.3.5 Uso de la Mensajería de texto: Correo Electrónico y SMS en la Relación Médico Paciente.

- La mensajería instantánea no es una opción de comunicación entre profesionales y usuarios en ninguna de las dos unidades médicas, lo contrario sucede con el correo electrónico.
- Los galenos del Centro de Medicina Familiar “La Y” utilizan con frecuencia el correo electrónico con los pacientes, sobre todo con aquellos que son del extranjero.
- Las ventajas que los pacientes encuentran es que son medios con constancia escrita que pueden ser utilizados en cualquier momento y además existe evidencia del tipo de interacción que se ha realizado.
- Para los pacientes, el correo electrónico es un recurso formal para comunicarse con los médicos.
- Para los profesionales es un beneficio importante que, a través de este medio electrónico, puedan acceder al contacto con pacientes que viven lejos.

- Para los pacientes es una desventaja que no sea una interacción en tiempo real, y que no sea un medio de acceso universal.
- Para los médicos familiares la principal puede ser mal interpretado y usado en su contra porque representa un argumento legal con constancia escrita.

5.1.3.6 Uso de las Redes Sociales: Facebook en la Relación Médico Paciente

- Los usuarios prefieren Facebook para comunicarse con sus médicos sobre todo en el grupo de adultos mayores, en ambas unidades médicas.
- En el Centro de Medicina Familiar “La Y” los usuarios y médicos son los que más han utilizado RS como Facebook para interactuar. Los pacientes buscan asesoría profesional, mientras que la mayoría de profesionales utilizan como medio de promoción de salud o como publicidad de sus servicios. Para los pacientes buscar comunicación por este medio puede ser una manera de buscar igualdad de condiciones con los profesionales que los atienden.
- La mayoría de galenos están de acuerdo en que cada profesional debería tener una red profesional para mejorar la atención a sus pacientes.
- Los usuarios del Centro de Medicina Familiar “La Y” perciben que las RS son medios rápidos, eficientes y versátiles, sin embargo, en la Unidad Médica Eloy Alfaro no es una buena opción de comunicación con sus médicos.
- Para los profesionales la mayor ventaja es poder educar al paciente e interactuar con colegas para toma de decisiones teniendo como objetivo final el bienestar del usuario.

- La inseguridad en la confidencialidad y la privacidad de las partes es una de las desventajas más nombradas por los dos grupos de participantes. No conocer quién es la persona que está al otro lado si se trata o no de un profesional en el caso de los pacientes. Por otro lado, para los médicos que sus pacientes accedan a información personal y familiar que puede exponerlos frente a ellos, fuera de horario laboral.
- El riesgo más temible para ambos grupos es que desencadene errores de diagnóstico o tratamiento por parte de los profesionales que los atienden.

5.1.3.7 Uso del Whatsapp en la Relación Médico Paciente

- Es una aplicación muy usada por pacientes y médicos para, sobre todo en los grupos estudiados en Centro de Medicina Familiar “La Y”.
- Tanto médicos como pacientes, están dispuestos a utilizarla como medio de comunicación.
- Los pacientes utilizan para agendamiento de citas, consulta de sintomatología y para comunicar resultados de exámenes, por su parte los galenos lo hacen para seguimiento de patologías, intercambio de información.
- Para ambos grupos este medio facilita el intercambio de todo tipo de información como archivos, videos, fotos, mensajes, incluso audios, generando en el paciente, sentimientos de confianza y seguridad; mientras que para el médico es de gran utilidad para dirigir a los pacientes según el origen de su requerimiento, a toma de decisiones, evitando visitas innecesarias.

- Los usuarios señalan entre las desventajas, que no todos conocen cómo utilizar esta aplicación o que no cuenten con servicio de internet, así como sobreuso y por tanto despersonalización de la RMP.
- El riesgo que implica para los usuarios es que los galenos cometan errores en sus diagnósticos o tratamientos al ser una comunicación no presencial.
- Para los profesionales la principal desventaja de utilizar la aplicación, es que cualquier tipo de interacción con los usuarios queda registrada y pueda constituir un documento médico legal.
- No existen diferencias importantes en cuanto a los conocimientos, actitudes y prácticas entre médicos y pacientes, referentes al uso de esta herramienta electrónica, sin embargo, en el escenario privado como es en el Centro de Medicina Familiar “La Y” es una práctica usual entre profesionales y usuarios.

5.1.3.7 Uso de Video Consulta en la Relación Médico Paciente

- Los pacientes y galenos, conocen claramente qué es video consulta de forma general, en ambas unidades.
- La video consulta no es una práctica común de interacción entre profesionales y usuarios en ninguna de las dos unidades, sin embargo, están abiertos a la posibilidad de realizarlo.
- Para los médicos, el uso de este medio, depende más del contexto y la circunstancia en las que la interacción médico paciente se presente.

- Para los pacientes y profesionales, el mayor beneficio es porque a través de este medio, se acortan distancias geográficas, mejora el acceso a especialistas y subespecialistas y constituye un ahorro económico.
- Las desventajas que encuentran los pacientes es que no todos tienen acceso, ni habilidades para interactuar por este medio, mientras que para los galenos el hecho de no contar con un examen físico que avale su diagnóstico les expone al riesgo de implicaciones médico legales.

5.2 Recomendaciones

- Todos los profesionales de la salud y estudiantes en formación deben ser capacitados sobre el uso correcto de medios electrónicos con sus pacientes.
- Se sugiere establecer los argumentos médico legales que sustenten el uso de la comunicación electrónica entre médico y paciente, y contar con un ente regulador a nivel nacional.
- En el caso que un profesional opte por utilizar CE con su paciente, se recomienda discutirlo con el paciente, y tomar en cuenta sus preferencias y tomar decisiones compartidas al respecto.
- Las directrices o argumentos médico legales para uso de la comunicación electrónica no deben distinguir el tipo de establecimiento en el que se desarrolla la atención médica.
- Se recomienda establecer regulaciones que garanticen la confidencialidad y la privacidad de ambas partes.

- El profesional médico debe comunicar a los usuarios los riesgos y consecuencias del uso de la comunicación electrónica.
- El profesional debe contar con una línea telefónica de uso exclusivo con sus pacientes, estableciendo claramente los horarios de atención.
- El profesional que desee comunicarse por RS con sus pacientes, debería crear una red social profesional, de manera que disminuyan los riesgos.
- El profesional debería conocer los lineamientos para que, su información personal en redes sociales sea menos accesible al público.
- Se sugiere establecer mecanismos de control sobre la información a la que acceden los pacientes en perfiles de profesionales, y la información que éstos publiciten, de manera que se garantice la veracidad de la misma.
- Se recomienda establecer rubros de consulta médica electrónica, de manera que la carga laboral adicional del profesional sea remunerada económicamente.
- Se sugiere realizar más investigaciones sobre el tema, en nuestro país de manera que se puedan obtener datos estadísticos tanto del sector de salud público como privado.

6. BIBLIOGRAFÍA

- Agosto, L. (2013). Redes Sociales. En *Guía de periodismo en la era digital*. Programa Líderes Digitales del International Center for Journalists.
- Aguado, J. (2004). Introducción a las Teorías de la Comunicación y la Información. Universidad de Murcia. Disponible en: [https://www.um.es/tic/Txtguia/Introduccion%20a%20las%20Teorias%20de%20la%20In%20forma%20\(20\)/TIC%20texto%20guia%20completo.pdf](https://www.um.es/tic/Txtguia/Introduccion%20a%20las%20Teorias%20de%20la%20In%20forma%20(20)/TIC%20texto%20guia%20completo.pdf)
- American College of Physicians. (2008). *Communicating with Patients Electronically: Via Telephone, Email, & Web Sites*. Center for Practice, Improvement and Innovation. Disponible en: <https://www.unicarestateplan.com/pdf/1CommunicatingwithPatientsElectronically.pdf>
- American Medical Association. (2016). Chapter 2: Opinions on Consent, Communication & Decision Making. *Code of Medical Ethics*, 1(i), 1–15. Disponible en: <https://www.ama-assn.org/sites/default/files/media-browser/code-of-medical-ethics-chapter-2.pdf>
- Andrew, C. (2003). *Communication Skills Manual*. Luton y Dunstable VTS. Disponible en: <http://www.skillscascade.com/teaching/csManual.doc>
- Arrubarrena, v. (2011). La Relación médico paciente. Medigraphic, Vol. 33 Supl. 2 - 2011. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/cirgen/cg-2011/cgs112c.pdf>
- Asamblea Médica Mundial. (2008). Declaración de Helsinki de la AMM- Principios éticos para las investigaciones médicos en seres humanos. Recuperado a partir de <http://www.isciii.es/ISCIII/es/contenidos/fd-investigacion/fd-evaluacion/fd-evaluacion-etica-investigacion/Declaracion-Helsinki-2013-Esp.pdf>.
- ATA. (1993) *Asociación Americana de Telemedicina*. Disponible en: <https://www.americaeconomia.com/entidades/asociacion-americana-de-telemedicina-atalacc>
- Badia, J., Rodal, M. y Corral, I. (2018). *Principios, organización y métodos en medicina de familia*. Atención Primaria. Elsevier Disponible en: <https://www.elsevier.com/books/atencion-primaria-principios-organizacion-y-metodos-en-medicina-de-familia-acceso-web/martin-zurro/978-84-9022-109-9>

- Barra, R. (2011) *La historia de las Redes Sociales. Infografía y Traducción*. Placer Digital. Disponible en: <https://placerdigital.net/la-historia-de-las-redes-sociales-infografia-y-traduccion/>
- Bartlett, E., Grayson, M., Barker, R., Levine, D., Golden, A., y Libber, S. (1984). The effects of physician communications skills on patient satisfaction; Recall, and adherence. *Journal of Chronic Diseases*, 37(9–10), 755–764. Disponible en: [https://doi.org/10.1016/0021-9681\(84\)90044-4](https://doi.org/10.1016/0021-9681(84)90044-4)
- Blake, J., Schwemmer, M. y Sade, R. (2012). The Patient-Surgeon Relationship in the Cyber Era. Communication and Information. *Thoracic Surgery Clinics*, 22(4), 531–538. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.thorsurg.2012.07.002>
- Boyd, D. y Ellison, N. (2008). Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13, 210–230. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/j.1083-6101.2007.00393.x>
- Butrón, M., Gea, E. y García, M. (2016). *Tecnologías en Información y Comunicación Sanitaria*. Revista PUCE. ISSN 1012-389X. N° 102, pp. 271-290. Disponible en: <file:///C:/Users/estudiantes/Downloads/15-30-1-SM.pdf>
- Caballero. V. (2013). E-pacientes y la Relación médico paciente E-patients and the medical-patient relationship. *Barranquilla (Col.)*, 29(2). Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v29n2/v29n2a01.pdf>
- Calmon, R. (septiembre de 2009) Una reflexión en el contexto histórico de las redes sociales. En *El impacto de las tecnologías digitales en el periodismo y la democracia en América Latina y el Caribe*. Texas: Centro Knight para el Periodismo en las Américas de la Universidad de Texas.
- Canadian Medical Association. (2011). Social media and Canadian physicians: Issues and rules of engagement, p. 1–5. Disponible en: <http://policybase.cma.ca/dbtw-wpd/Policypdf/PD12-03.pdf>
- Carbajo, L., García, J. y Chávez, J. (2016). *El médico 2.0, ¿qué quieren nuestros pacientes?* p. 19–24. Disponible en: http://www.samfyc.es/Revista/PDF/v17n1/v17n1_04_original.pdf
- Celedón, C. (2016). Relación médico paciente. *Rev. Otorrinolaringol. Cir. Cabeza Cuello* 2016; 76: 51-54. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/orl/v76n1/art07.pdf>

Comisión Nacional para la Protección de los Seres Humanos en Estudios Biomédicos y del Comportamiento de los E.U.A. (1979). Informe de Belmont: Principios éticos y normas para el desarrollo de las investigaciones que involucran a seres humanos 1979. Recuperado a partir de <http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>

Cuáles son los Elementos de la comunicación. Equipo de Redacción de Concepto.de. Obtenido 2018,12, de <https://concepto.de/cuales-son-elementos-de-la-comunicacion/>

Dagmara, D., Arrastía, S., Yanetsi, L. y Olivé, C. (2014). La Relación médico paciente y su importancia en la práctica médica Physician-patient relationship and its significance in medical practice. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 43(4), 528–533. Recuperado de: <http://scielo.sld.cu>

De la Rosa, M., Vega, N., y Brito, L. (2010). El paradigma médico social y la competencia comunicativa del profesional de ciencias médicas The social and medical paradigm and communicative competence of health sciences professional. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 9(3), 433–440. Recuperado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/rhcm/v9n3/rhcm18310.pdf>

De Jong, C., Ros, W., Leeuwen, M. y Schrijvers, G. (2017) *The challenge of involving elderly patients in primary care using an electronic communication tool with their professionals: a mixed methods study*. *J Innov Health Inform*. 24(3). pp. 275–283. Disponible en: <https://hijournal.bcs.org/index.php/jhi/article/view/937>

Derksen, F., Bensing, F. y Lagro, A. (2016). *Effectiveness of empathy in general practice: a systematic review*. *British Journal of General Practice*. Disponible en: <http://bjgp.org/content/63/606/e76.short>

Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M. y Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación En Educación Médica*, 2(7), 162–167. Recuperado de: [https://doi.org/10.1016/S2007-5057\(13\)72706-6](https://doi.org/10.1016/S2007-5057(13)72706-6)

Drake, T., Claireaux, H., Khatri, C. y Chapman, S. (2015) *WhatsApp with patient data transmitted via instant messaging?* *The American Journal of Surgery*. National Center for Biotechnology Information, U.S. National Library of Medicine. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/26092444>

ENEMDU (2012) *Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo*. Indicadores de Pobreza y Desigualdad. Disponible en:

http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/POBREZA/2018/Junio-2018/201806_Pobreza.pdf

En 20 años, la telefonía móvil superó las expectativas (mayo de 2018) Revista Líderes Digital. Disponible en: <https://www.revistalideres.ec/lideres/20-anos-telefonía-movil-supero.html>

Estrada, C. (2018). *Análisis y pruebas de las herramientas de hacking ético incluidas en el sistema operativo Kali Linux*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11338/1/T-UCSG-PRE-TEC-ITEL-310.pdf>

Farnan, J., Sulmasy, L., Worster, B., y Chaudhry, H. (2015). *Online Medical Professionalism. Patient and Public Relationships : Policy Statement From the American College of Physicians and the Federation of State Medical Boards*, Position Paper Annals of Internal Medicine. Disponible en: <file:///C:/Users/CASA/Downloads/0000605-201304160-00007.pdf>

Ferguson, T. (2007). “ *I felt I was looking over Thomas Paine’s shoulder ” e-patients : how they can help us heal healthcare*. Disponible en: http://participatorymedicine.org/e-Patients_White_Paper.pdf

Flores, J., Morán, J. y Rodríguez, J. (2009). Las Redes Sociales. 2009, 1–15. Disponible en: http://mc142.uib.es:8080/rid=1HY8TVCB-15599LW-1S6Z/redes_sociales.pdf

Formación Gerencial Internacional (n.f). *Ecuador: Cifras digitales, perfil de consumidor y ranking Sitios Web*. Disponible en: <https://blog.formaciongerencial.com/ecuador-cifras-digitales-perfil-de-consumidor-y-ranking-sitios-web/>

Furtado, C., Da Silva, M., Oliveira, A., De Albuquerque, B. y Bastos, P. (2018) *The use of WhatsApp in the physician-patient relationship*. Revista Bioética, Vol.26, N° .3, Brasília. On-line version ISSN 1983-8034. Disponible en: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-80422018000300412&lng=en&nrm=iso&tlng=en

García, N., García, E., Hidalgo, A., Hernández, M., De la Fuente, S. y García, I. (2018) *Implantación de una consulta telefónica a demanda en atención primaria*. Sociedad Española de Médicos Generales y de Familia. Disponible en: http://mgyf.org/wp-content/uploads/2018/07/MGYF2018_025.pdf

- George, D., Rovniak, L. y Karschnewski, J. (2013). Dangers and opportunities for social media in medicine. *Clin Obstet Gynecol*; 56(3). US National Library of Medicine National Institutes of Health Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/23903375>
- Gholami, F., Wild, V. y Strech, D. (2013). The impact of social media on medical professionalism: A systematic qualitative review of challenges and opportunities. *Journal of Medical Internet Research*, 15(8), 1–8. Disponible en: <https://doi.org/10.2196/jmir.2708>
- Girón, M., Beviá, B., Medina, E. y Talero, M. S. (2002). Calidad de la Relación médico paciente y resultados de los encuentros clínicos en atención primaria de Alicante: Un estudio con grupos focales. En *Revista Española de Salud Pública*, 76(5), p. 561–575. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/S1135-57272002000500016>
- González, E., Hidalgo, A., García, E., Hernández, A. y García, I. (2017). *Implantación de una consulta de correo electrónico en atención primaria: uso del servicio y perfil de pacientes tras los tres primeros años. Centro de Salud Arturo Eyries. Valladolid. Med Gen Fam 2017 v6n3*. Disponible en: <http://mgyf.org/implantacion-consulta-correo-electronico-atencion-primaria-uso-servicio-perfil-pacientes/>
- Gulacti, U., Lok, U., Hatipoglu, S. y Polat, H. (2016) An Analysis of WhatsApp Usage for Communication Between Consulting and Emergency Physicians. *J Med Syst*. 2016 Jun;40(6):130. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/27083574>
- Hammersley, M. y Atkinson, P. (1994). ¿Qué es la etnografía? *Etnografía. Métodos de Investigación*, 15–37. Disponible en: <https://asodea.files.wordpress.com/2009/09/etnografia-metodos-de-investigacion-martyn-hamme-paul-at.pdf>
- Haris, Adan Rizal. (2018). Information Issues in Digital Era. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/328528038>
- Hernández, A., Isanta, C., Montiu, A., Vecino, R., Melón, P. y Orna, E. (2012). *Interrupciones por llamadas telefónicas en la consulta del médico de familia en 2 centros de salud de Zaragoza*. Volumen 38, Issue 4, pp. 214-219. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1138359311004059>
- Herrera, N., Gutiérrez, M., Ballesteros, M., Izzedin, R., Gómez, A. y Sánchez, L. (2010) Representaciones sociales de la Relación médico paciente en médicos y pacientes en

- Bogotá, Colombia. Rev. salud pública. 12 (3). p. 343-355. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v12n3/v12n3a01.pdf>
- HIPAA. (1996) *Health Insurance Portability and Accountability Act*. Recinto Universitario de Mayagüez. Universidad de Puerto Rico. Disponible en: http://www.uprm.edu/p/cpshi/ley_hippa
- Ibarra, B., Camara, C., Loredó, L. y Kawas, O. (2015). *Social networks in medical practice*. Medicina Universitaria, 17(67), 108–113. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.rmu.2015.01.008>
- Infac. (2014). *Participación del paciente en la toma de decisiones*. Información farmacoterapéutica de la Comarca. Vol. 22., N° 3. Disponible en: http://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/cevime_infac_2014a/es_def/adjuntos/INFAC_Vol_22_n_3_Decisiones_compartidas.pdf
- Kamel, M., Giustini, D. y Wheeler, S. (2016) *Instagram and WhatsApp in Health and Healthcare: An Overview*. Future Internet 8(3):37. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/305640537_Instagram_and_WhatsApp_in_Health_and_Healthcare_An_Overview
- Ladouceur, R. (2014). *Should doctors treat themselves or not?*, *Canadian Family Physician*, Montreal, Canada, Le Médecin de famille canadien, Vol 55. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2726082/>
- Lázaro, J. y García, D. (2003). La nueva Relación clínica. En: Laín Entralgo P. El médico y el enfermo. p. 9-36. Madrid: Triacastela. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272006000600002&lng=en&nrm=iso&tlng=en
- Lee, H., Kim, C., Choi, K., Cho, W. y Lee, S. (2004). *The impact of visit frequency on the relationship between service quality and outpatient satisfaction: a South Korean study*. Health Serv Res. 2004 Feb;39(1):13-33. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/14965075>
- Lee, V. (2014). Social Media and Health Care Professionals: Benefits, Risks, and Best Practices. 39(7), pp. 491-499, 520. National Center for Biotechnology Information, U.S. National Library of Medicine. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4103576/>

Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos, 17/abril/2002. Ley 67, Registro Oficial, Suplemento 557. Disponible en: www.lexis.com.ec

Mansfield, S., Morrison, S., Stephens, H., Bonning, M., Wang, S., Withers, A. y Perry, A. (2011). Social media and the medical profession. *Med J Aust*, 194, 642–644. Disponible en: https://doi.org/man10874_fm [pii]

Mañé, F. (2000). *Historia de la profesión médica y de la Relación médico paciente con referencia a la sociobiología, a la selección natural y a la espiritualidad*. Revista de APPIA. p. 35-48. Disponible en: <http://www.bvpspsi.org.uy/local/TextosCompleto/appia/0797372120000003.pdf>

Martín-Barbero, J. (2005). *Oficio de cartógrafo*. Bogotá, Colombia: Siglo del hombre.

Martínez, C., y Leal, G. (2003). Sobre la calidad clínica de la atención : El problema de la Relación médico paciente . *Anales Médicos. Asociación Médica Del American British Cowdray Hospital, AC*, 48 Núm. 4, 242–254. Disponible en: http://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/30736/CONICET_Digital_Nro.71f00487-0123-4028-836c-d0c54df641a3_A.pdf?sequence=2

Mayer, M. y Leis, A. (2006). El correo electrónico en la Relación médico paciente : Uso y recomendaciones generales. *Atencion Primaria*, 37(7), 413–417. Disponible en: <https://doi.org/10.1157/13087384>

Mejía, A. y Romero, H. (2017). La Relación médico paciente: el desarrollo para una nueva cultura médica. *Rev Méd Electrón.* 39 Supl 1: S832-842. Disponible en: <http://www.revmedicaelectronica.sld.cu/index.php/rme/article/view/2129/3536>

Mejía, J (2019). *Estadísticas de Redes Sociales 2019: Usuarios de Facebook, Twitter, Instagram, Youtube, LinkedIn, WhatsApp y otros*. Disponible en: <https://www.juancmejia.com/marketing-digital/estadisticas-de-redes-sociales-usuarios-de-facebook-instagram-linkedin-twitter-whatsapp-y-otros-infografia>.

Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2012). Resolución Ministerial. Disponible en: http://www.inen.sld.pe/portal/documentos/pdf/normas_legales/resoluciones_ministeriales/2011/02112011_RM464_2011_MINSA.pdf

Molina, A., Roque, L., Garcés, B., Rojas, Y., Dulzaides, M. y Selín, G. (2015). *El proceso de comunicación mediado por las tecnologías de la información. Ventajas y desventajas en*

diferentes esferas de la vida social. Medisur vol.13 no.4 Cienfuegos. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2015000400004

Monsalve, M., Peñalba, A. y Lastra, S. (2013). *La consulta telefónica en Atención Primaria, ¿está justificada?* Rev Pediatr Aten Primaria. 15: 329-31. vol.15 no.60 Madrid. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1139-76322013000500007

Moore, P., Gómez, G., Kurtz, S., Vargas, A., Medicina, de, de Chile Magister Salud Humanización, Santiago, ... Philippa Moore, D. (2010). *La comunicación médico paciente : ¿Cuáles son las habilidades efectivas?* Artículo Especial Rev Med Chile, 138, 1047–1054. Disponible en: <https://doi.org/S0034-98872010000800016>

Normol. (2011). Historia de la Informática. Redes Sociales. Museo Informática. Universitat Politècnica de València. Disponible en: <https://histinf.blogs.upv.es/2011/12/20/redes-sociales/>

Patiño, J. (2016). *La tecnología afecta la Relación médico paciente*. Departamento de Cirugía, Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia. Elsevier. Disponible en: <http://www.elsevier.es/es-revista-cirugia-cirujanos-139-articulo-la-tecnologia-afecta-relacion-medico-paciente-X0009741116539978>

Peleg, R. y Nazarenko, E. (2011) *Providing cell phone numbers and e-mail addresses to patients: The patient's perspective, a cross sectional study*. Isr J Health Policy Res. 2011; 4: 76. DISPONIBLE EN: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3076270/>

Pernía, A. (2002). *Sistemas de comunicaciones electrónicas*. Universidad de Obviedo. Disponible en: https://www.unioviado.es/ate/alberto/TEMA_4_Telecomunicacion_Telem.pdf

Piccato, F. (2010). *Medios y redes sociales, El inicio de la conversación: La experiencia de LaVoz.com.ar en Córdoba, Argentina*. En *Periodismo Digital en un paradigma de transición*. 2º Foro de Periodismo Digital de Rosario. (pp. 82-95). Rosario: Universidad Nacional de Rosario.

Pinkham, E. (2016). *My Patient Wants to Friend Me on Facebook!* Community Health Forum. Disponible en: <http://www.nachc.org/wp-content/uploads/2016/09/My-Patient-Wants-to-Friend-Me-on-Facebook.pdf>

- Wehbe, R., Curcio, E., Gajjar, M., & Yadlapati, A. *Technology and Its Influence on the Doctor-Patient Relationship*. International Cardiovascular Forum Journal. 2013;3:38-39. <http://dx.doi.org/10.17987/icfj.v3i0.99>
- We Are Social, A Snapshot of the Country's Key Digital Statistical Indicators, Enero 2017. Disponible en: <http://www.hablemosdemarcas.com/estadisticas-de-redes-sociales-en-ecuador-2017/>
- Real Academia de la Lengua Española (2017). Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española. Disponible en: <http://dle.rae.es/>
- Rizo, M. (2006). La interacción y la comunicación desde los enfoques de la psicología social y la sociología fenomenológica. Breve exploración teórica. *Anàlisi*, p. 33, 45–62. Disponible en: http://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios_catedras/obligatorias/035_psicologia_social1/material/descargas/rizo_garcia.pdf
- Rodríguez, F. y Ramírez, J. (2017). *Comunicación en la práctica diaria del médico*. Acta méd. Grupo Ángeles vol.15 no.4 México. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-72032017000400320
- Ruskin, K. (2013). *Computing and the Internet in Clinical Practice*. Anesthesia Equipment, 427–433. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/B978-0-323-11237-6.00021-2>
- Said, E., Römer, M. y Valencia, J. (2013). El periodismo transmedia desde los medios digitales iberoamericanos. En *Periodismo Transmedia: miradas múltiples*. (pp. 99-114). Bogotá: Editorial Universidad del Rosario.
- Saied, A., Sherry, S., Castricone, D., Perry, K., Katz, S. y Somasundar, P. (2013) *Age-related trends in utilization of the internet and electronic communication devices for coordination of cancer care in elderly patients*. Journal of Geriatric Oncology. Vol 5, N° 2, pp. 185-189 Disponible en: https://www.clinicalkey.es/service/content/pdf/watermarked/1-s2.0-S1879406813003834.pdf?locale=es_ES&searchIndex=
- Soto, F. (2016). *Transmisión de los medios de comunicación electrónica*. Instituto Venezolano de Tecnología Antonio José de Sucre. Disponible en: <https://www.mendeley.com/viewer/?fileId=67251284-7e37-6e93-0804-aec859a87cb1&documentId=68fafe4c-3c47-3a21-be2d-42c97fdd765f>

- Tomasi, W. (1998). *Sistemas de Comunicaciones Electricas. Sistemas de Comunicaciones Electricas*. Arizona: 2003. Disponible en: https://doi.org/http://books.google.com.co/books?id=_2HCio8aZiQC&pg=PA467&dq=sistemas+de+comunicacion&hl=es&sa=X&ei=_mpOVIDPDOrfsAT4_YDoAw&ved=0CCoQ6AEwAQ#v=onepage&q=sistemas%20de%20comunicacion&f=false
- Tara, B., Press, J. y Lawrence, C. (2013). Electronic Communication Improves Access, But Barriers To Its Widespread Adoption Remain. *Health Affairs*. Vol 32, N°8. Disponible en: <https://www.healthaffairs.org/doi/full/10.1377/hlthaff.2012.1151>
- Toro, A. (2011). *Consideraciones acerca de las cualidades del buen médico y del profesionalismo en medicina*. Educación y Práctica de la Medicina. *Acta Med Colomb* Vol. 36 N° 1. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/amc/v36n1/v36n1a10.pdf>.
- Traver, V. y Fernández, L. (2011). *El ePaciente y las redes sociales*. Disponible en: www.salud20.es/wp-pdf.php?f=178%5Cn
- Universidad de Valencia (20 de diciembre de 2012) Historia de la Informática. Museo Informática digital. Disponible en: <https://histinf.blogs.upv.es/author/josans11/>
- Vásquez, V. y Ortega, M. (2016) *Uso de las tecnologías de la información y la comunicación en médicos de atención primaria*. Instituto Mexicano de Seguro Social. *Atem Fam* (23); 01. pp. 19-23. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/atefam/af-2016/af161e.pdf>
- Vásquez, L., Ticse, R., Carballido, A. y Guerra, F. (2015) *Acceso, uso y preferencias de las tecnologías de información y comunicación por médicos de un hospital general del Perú*. *Rev Peru Med Exp Salud Pública*; 32(2) pp. 289-93. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v32n2/a12v32n2.pdf>
- Vela, C. (2006). *El Correo Electrónico: el nacimiento de un nuevo género. Trabajo de disertación*. Universidad complutense de madrid. Disponible en: <http://eprints.ucm.es/7400/1/T29391.pdf>
- Vilchis, A. (2012). La Web 2.0 y la nube. *Uaeh*, 5, 6, 7, 8, 9, 10. Disponible en: <http://www.uaeh.edu.mx/virtual>
- Villacís, B. y Carrillo, D. (2011). *Estadística Demográfica en el Ecuador: Diagnóstico y Propuestas*. INEC, 86. Disponible en: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Libros/Demografia/documentofinal1.pdf>

- Villamizar, P., Moreno, S. y Moreno, F. (2015). *Manejo de las redes sociales electrónicas por parte de los estudiantes de medicina: el caso de la publicación de fotografías con los pacientes y el profesionalismo médico*. *Biomédica*, 36(1). Disponible en: <https://doi.org/10.7705/biomedica.v36i1.2646>
- Wallace, K. (3 de noviembre, 2015). Los adolescentes pasan 9 horas al día usando los medios, según informe. En CNN Digital. Disponible en: <https://cnnespanol.cnn.com/2015/11/03/los-adolescentes-pasan-9-horas-al-dia-usando-los-medios-segun-informe/>
- Watlington, L. (2013). Periodismo digital. En *Guía de periodismo en la era digital*. Programa Líderes Digitales del International Center for Journalists. Disponible en: https://www.icfj.org/sites/default/files/icfj_guia_de_periodismo_FINAL.pdf
- Ye, J., Rust, G., Fry, Y. y Strothers, H. (2010). E-mail in patient-provider communication: A systematic review. *Patient Education and Counseling*, 80(2), p. 266–273. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.pec.2009.09.038>
- Zanaboni, P., Scalvini, S., Bernocchi, P., Borghi, G., Tridico, C. y Masella, C. (2009) *Teleconsultation service to improve healthcare in rural areas: acceptance, organizational impact and appropriateness*. *BMC Health Services Research* 20099:238. Disponible en: <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/1472-6963-9-238>
- Zumba, K. (2018) *Análisis de la influencia de la red social Facebook en las Relaciones Interpersonales de jóvenes de 18 a 22 años de edad*. Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Comunicadora Social. Universidad Central del Ecuador. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/14334/1/T-UCE-0009-089-2018.pdf>

7. ANEXOS

ANEXO 1

Consentimiento informado:

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE MEDICINA

POSGRADO DE MEDICINA FAMILIAR Y COMUNITARIA

**ROL DE LA COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA EN LA RELACIÓN MÉDICO
PACIENTE. ESTUDIO COMPARATIVO ENTRE PERSONAL MÉDICO Y
USUARIOS EN LA CONSULTA EXTERNA DE MEDICINA FAMILIAR DE LA
UNIDAD MÉDICA “ELOY ALFARO” Y DEL CENTRO DE MEDICINA
FAMILIAR “LA Y”. QUITO, 2018.**

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es conducida por: Ivonne Alexandra Gaibor Viteri e Isabel Dousdebés Tibau, estudiantes del postgrado de Medicina Familiar y Comunitaria de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

A través del presente instrumento se pretende comparar **los conocimientos, actitudes y prácticas sobre el uso de la comunicación electrónica en la comunicación médico paciente.**

Si usted accede a participar en este estudio se le pedirá que complete una ficha para determinar su perfil.

La participación en este proyecto de investigación es estrictamente voluntaria. Le garantizamos la confidencialidad de la información obtenida, la misma que será usada **únicamente** para los fines de investigación.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto puede hacer preguntas en todo momento que así lo desee.

De igual manera puede retirarse de la investigación en cualquier momento de la sin que esto tenga ninguna implicación que lo perjudique.

Agradecemos su colaboración.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación. He sido oportunamente informado (a) que el objetivo de este estudio es estrictamente académico.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación no será usada para ningún otro propósito que no sea el del estudio, sin mi previo consentimiento.

He sido informado (a) que puedo hacer preguntas en cualquier momento y que puedo retirarme de la investigación el momento que considere que deba hacerlo, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

.....

Nombre del participante

Ivonne Gaibor Viteri

Isabel Dousdebés Tibau

Número de cédula

0201667433

1713558946

Teléfono celular

0990183441

0987680296

Email

draivonnegaibor@gmail.com

idousdebes@gmail.com

Dirección

Pasaje Diego de Trujillo N5581

Luxemburgo N34116

***Modificado de: [pucp.edu.pe/consentimiento informado](http://pucp.edu.pe/consentimiento_informado).**

ANEXO 2

Asentimiento informado:

ADOLESCENTES PARTICIPANTES EN LA INVESTIGACIÓN

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE MEDICINA

POSGRADO DE MEDICINA FAMILIAR Y COMUNITARIA

ROL DE LA COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA EN RELACIÓN MÉDICO PACIENTE. ESTUDIO COMPARATIVO ENTRE PERSONAL MÉDICO Y USUARIOS EN LA CONSULTA EXTERNA DE MEDICINA FAMILIAR DE LA UNIDAD MÉDICA “ELOY ALFARO” Y DEL CENTRO DE MEDICINA FAMILIAR “LA Y”. QUITO, 2018.

El propósito de esta ficha de asentimiento informado es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en la misma como participantes.

La presente investigación es conducida por Isabel Dousdebés Tibau e Ivonne Gaibor Viteri, estudiantes del posgrado de Medicina Familiar y Comunitaria de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. El objetivo de este estudio es “Describir los conocimientos, actitudes y prácticas sobre el uso de la comunicación electrónica, sus eventuales ventajas y desventajas, en la interacción médico paciente en médicos y usuarios de la consulta externa de Medicina Familiar de la Unidad Médica “Eloy Alfaro” y del Centro de Medicina Familiar “La Y”. Quito, 2018.

Si usted accede a participar en esta investigación, se le raplicará una ficha de datos e intervendrá en una entrevista.

Su intervención en este proyecto es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a las preguntas serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto puede hacer preguntas en todo momento que así lo desee.

De igual manera puede retirarse de la investigación en cualquier momento de la sin que esto tenga ninguna implicación que lo perjudique.

Agradecemos su colaboración.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación. He sido oportunamente informado (a) que el objetivo de este estudio es estrictamente académico.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación no será usada para ningún otro propósito que no sea el del estudio, sin mi previo consentimiento.

He sido informado (a) que puedo hacer preguntas en cualquier momento y que puedo retirarme de la investigación el momento que considere que deba hacerlo, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

.....

Nombre del participante

Ivonne Gaibor Viteri

Isabel Dousdebés Tibau

Número de cédula

0201667433

1713558946

Teléfono celular

0990183441

0987680296

Email:

draivonnegaibor @gmail.com

idousdebes@gmail.com

Dirección

Pasaje Diego de Trujillo N5581

Luxemburgo N34116

ANEXO 3

Formato de guía para entrevista para médicos

Fecha:

Entrevistador:

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE MEDICINA

POSGRADO DE MEDICINA FAMILIAR Y COMUNITARIA

**ROL DE LA COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA EN LA RELACIÓN MÉDICO
PACIENTE. ESTUDIO COMPARATIVO ENTRE PERSONAL MÉDICO Y
USUARIOS EN LA CONSULTA EXTERNA DE MEDICINA FAMILIAR DE LA
UNIDAD MÉDICA “ELOY ALFARO” Y DEL CENTRO DE MEDICINA
FAMILIAR “LA Y”. QUITO, 2018.**

1. Perfil sociodemográfico

- a. Unidad médica: “Eloy Alfaro” Centro de Medicina Familiar “La Y”
- b. Sexo Masculino () Femenino ()
- c. Edad años
- d. Etnia Mestizo () Blanco () Indígena ()
 Afroecuatoriano () Montubio () Otro ()
- e. País de origen: -----
- f. Nacionalidad: -----

- g. Estado civil Soltero () Casado () Separado () Divorciado ()
 Unión libre ()
- h. ¿Cuál es su ingreso mensual?

- i. ¿Tiene usted acceso a alguno(s) de los siguientes medios de comunicación electrónica?

Telefonía convencional () Teléfono celular () Computadora ()

- j. ¿Se comunica o se ha comunicado usted alguna vez con su médico o su paciente a través de algún medio de comunicación electrónico?

Sí () No ()

- k. ¿Con qué frecuencia lo hace?

Siempre () Casi siempre () A veces () Casi nunca () Nunca ()

- l. ¿Cuál o cuáles de los siguientes medios de comunicación electrónica usa o ha usado usted con su paciente o con su médico?

Telefonía convencional () Mensajes de texto () e-mail () Messenger ()

Redes sociales (Facebook, twitter) () Mensajes o llamadas por WhatsApp ()

Video () Todos () Ninguno () Otra(s)

Especifique.....

2. Entrevista

1. ¿Qué piensa usted cuando escucha sobre comunicación electrónica entre médico y paciente?
2. ¿Usted ha utilizado o sabe de alguien que ha utilizado medios electrónicos para comunicarse con su paciente? ¿Si no lo ha hecho, le gustaría?
3. ¿Tiene usted teléfono celular, y/o acceso a internet? ¿Si es afirmativo, en qué lugar?
4. ¿Alguna vez ha compartido mensajes de texto, whatsapp, video, Messenger o correo electrónico con su paciente? (¿qué ha utilizado, ¿cómo fue?)
5. ¿Considera usted adecuado realizar una consulta médica por teléfono, whatsapp o algún otro medio de comunicación electrónica?
6. ¿Le ha contactado algún paciente a través de redes sociales? Si es afirmativo, ¿cuándo, para qué?
7. Si es afirmativa la pregunta anterior, ¿cuál fue su reacción?
8. ¿Cuáles considera usted que son las ventajas y desventajas del uso de la comunicación electrónica con sus pacientes?

9. ¿Cree usted que el uso de medios electrónicos con su paciente podría influir en su relación? (¿cómo o de qué manera lo haría?)
10. ¿Conoce usted si existe alguna normativa o recomendaciones acerca del uso de medios de comunicación electrónica con los pacientes?
11. ¿Cree usted que el uso de medios electrónicos en la comunicación médico paciente podría tener alguna implicación legal? Si es el caso, ¿cuál(es) conoce usted podría ser?
12. ¿Cree usted que el uso de los medios electrónicos en la comunicación médico paciente pueda implicar un beneficio económico? (¿cuál y por qué?)
13. ¿Qué recomendaciones podría dar a los médicos que usan medios de comunicación electrónica para comunicarse con sus pacientes?

ANEXO 4

Formato de guía para entrevista para pacientes

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE MEDICINA

POSGRADO DE MEDICINA FAMILIAR Y COMUNITARIA

**ROL DE LA COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA EN LA RELACIÓN MÉDICO
PACIENTE. ESTUDIO COMPARATIVO ENTRE PERSONAL MÉDICO Y
USUARIOS EN LA CONSULTA EXTERNA DE MEDICINA FAMILIAR DE LA
UNIDAD MÉDICA “ELOY ALFARO” Y DEL CENTRO DE MEDICINA
FAMILIAR “LA Y”. QUITO, 2018.**

Fecha:

Entrevistador:

Con un objetivo estrictamente científico se pretende de forma anónima y voluntaria, que usted participe en la realización de esta entrevista. Agradecemos contestar con sinceridad.

1. Perfil sociodemográfico

- a. Unidad médica: “Eloy Alfaro” Centro de Medicina Familiar “La Y”
- b. Sexo Masculino () Femenino ()
- c. Edad años
- d. Etnia Mestizo () Blanco () Indígena ()
 Afroecuatoriano () Montubio () Otro ()
- e. País de origen: -----
- f. Nacionalidad: -----

g. Estado civil Soltero () Casado () Separado () Divorciado ()
Unión libre ()

h. ¿Cuál es su ingreso mensual?

i. ¿Tiene usted acceso a alguno(s) de los siguientes medios de comunicación electrónica?

Telefonía convencional () Teléfono celular () Computadora ()

j. ¿Se comunica o se ha comunicado usted alguna vez con su médico o su paciente a través de algún medio de comunicación electrónico?

Sí () No ()

k. ¿Con qué frecuencia lo hace?

Siempre () Casi siempre () A veces () Casi nunca () Nunca ()

l. ¿Cuál o cuáles de los siguientes medios de comunicación electrónica usa o ha usado usted con su paciente o con su médico?

Telefonía convencional () Mensajes de texto () e-mail () Messenger ()

Redes sociales (Facebook, twitter) () Mensajes o llamadas por WhatsApp ()

Video () Todos () Ninguno () Otra(s)

Especifique.....

2. Entrevista

1. ¿Qué piensa usted cuando escucha sobre comunicación electrónica entre médico y paciente?
2. ¿Usted ha utilizado o sabe de alguien que ha utilizado medios electrónicos para comunicarse con su médico? ¿Si no lo ha hecho, le gustaría?
3. ¿Tiene usted teléfono celular, y/o acceso a internet? (en qué lugar)
4. ¿Alguna vez ha compartido mensajes de texto, WhatsApp, video llamadas, Messenger o correo electrónico con su médico?
5. ¿Alguna vez su médico le ha pedido su número de teléfono, correo electrónico o redes sociales? ¿Si es afirmativo, por qué y para qué lo ha hecho?

6. ¿Ha solicitado usted alguna vez el número de teléfono, correo electrónico o ha buscado a través de redes sociales a su médico? (por qué y para qué lo ha hecho)
7. Si la pregunta anterior es afirmativa, ¿cómo reaccionó su médico?
8. ¿Cuáles considera usted que son las ventajas y desventajas del uso de la comunicación electrónica con su médico?
9. ¿Considera usted adecuado el uso de medios electrónicos para comunicarse con su médico?
10. ¿Cree usted que el uso de medios electrónicos con su médico podría influir en su relación? (¿cómo o de qué manera lo haría?)
11. ¿Conoce usted si existe alguna normativa o recomendaciones acerca del uso de medios electrónicos en la comunicación con su médico?
12. ¿Cree usted que el uso de medios electrónicos en la comunicación médico paciente podría tener alguna implicación legal? Si es el caso, ¿cuál(es) conoce usted podría ser?
13. ¿Cree usted que el uso de los medios electrónicos en la comunicación médico paciente pueda implicar un beneficio económico? (¿cuál? y ¿por qué)