

EIRA Centro de Salud Mental e Integral

Política de Comunicación con Pacientes por Mensajería Electrónica (Incluye todas las plataformas: WhatsApp, IG, Email, SMS, etc):

Con motivo de la entrada en vigencia del nuevo Código Penal (Ley 74-25) y con el objetivo de reforzar la seguridad del paciente, la confidencialidad de la información y el adecuado ejercicio profesional, este consultorio ha actualizado su política de comunicación con los pacientes. Esta política busca establecer el uso adecuado de WhatsApp como canal de comunicación, sin sustituir la consulta medica presencial.

1. Naturaleza del servicio

WhatsApp constituye únicamente un medio de comunicación administrativa y de orientación limitada. No sustituye la consulta medica presencial ni constituye un medio para brindar atención médica o seguimiento clínico.

2. Actuaciones que no se realizarán por WhatsApp

Por este medio no se atenderán:

- Evaluación de síntomas nuevos.
- Diagnóstico o valoración clínica.
- Seguimiento de la evolución del paciente.
- Inicio de tratamientos.
- Ajuste, suspensión o cambio de medicamentos.
- Interpretación de estudios, pruebas o informes.
- Emisión de recetas, certificados o informes médicos.
- Manejo de crisis o descompensaciones medicas.

—> Estas situaciones requerirán una consulta presencial.

3. Comunicaciones permitidas

WhatsApp podrá utilizarse exclusivamente para:

- Solicitar, confirmar o reprogramar citas.
- Consultas administrativas.
- Informar efectos adversos de medicamentos previamente indicados, para que el médico determine si es necesario adelantar la consulta presencial.
- Comunicar incidencias relacionadas con la atención administrativa.

—> La recepción de un mensaje no implica que se emitirá una recomendación médica por esta vía.

4. Situaciones urgentes

WhatsApp no constituye un canal para la atención de emergencias. Ante una crisis médica importante, efectos adversos graves o cualquier situación que requiera atención inmediata, el paciente deberá acudir de inmediato al servicio de emergencias de un centro de salud autorizado o utilizar los servicios de emergencia disponibles. La ausencia de respuesta inmediata a un mensaje no debe interpretarse como una valoración médica.

5. Horario

Los mensajes serán revisados únicamente durante el horario laboral del consultorio. No se garantiza respuesta inmediata.

6. Confidencialidad

Se adoptarán medidas razonables para proteger la información recibida. No obstante, debido a las limitaciones inherentes a las plataformas de mensajería, se recomienda no remitir información clínica extensa ni datos sensibles innecesarios.

7. Registro clínico

Cuando un mensaje tenga relevancia para la atención del paciente, el médico podrá incorporarlo al expediente clínico.

8. Aceptación

El uso de este canal implica el conocimiento y aceptación de la presente política.