



SALUD DIGITAL

GUÍA DE RECOMENDACIONES PARA
LA PRÁCTICA PROFESIONAL



COLEGIO DE
NUTRICIONISTAS
PROVINCIA DE BUENOS AIRES

SALUD DIGITAL

GUIA DE RECOMENDACIONES PARA LA PRÁCTICA PROFESIONAL

INTRODUCCIÓN

El presente documento es un recurso construido con el afán de acompañar a los y las colegiadas que realizan su práctica profesional de forma virtual o digital, y destinado a informar y acompañar la normalización y estandarización de las prácticas relacionadas con la teleconsulta nutricionales, con el firme propósito de elevar la calidad de la atención en el contexto de la salud digital.

Es una herramienta dinámica, abierta a revisiones y mejoras. Es un documento que responde a la actual diversidad de enfoques y que, al mismo tiempo se formula como el primer eslabón de una cadena integral de prácticas en el campo de la salud digital, enfocándose especialmente en establecer los procesos y estructuras esenciales y específicas que definen esta modalidad. En ella encontrarán información sobre las generalidades y encuadres de la ley para la práctica de la profesión de forma digital / virtual.

Esperamos que la misma sea un instrumento de consulta práctico que permita mejorar el desarrollo del rol profesional de las y los licenciados en nutrición.

GENERALIDADES

Los últimos tiempos han evidenciado la necesidad de procesos de atención integrados y sistémicos para el cuidado de la salud de las personas. Frente a estos contextos, las tecnologías de la información y comunicación, disminuyen las barreras de acceso a la prevención y promoción de la salud para la comunidad, a los servicios asistenciales para pacientes independientemente de la localización geográfica donde se encuentren. Además reducen las brechas de desigualdad respecto de la distribución de profesionales dentro del territorio de la provincia. Así es como aparece la *salud digital* como una estrategia de atención sanitaria definida por la OMS como el *suministro de servicios de atención de salud, cuando la distancia es un factor crítico, llevada a cabo por profesionales sanitarios que utilizan tecnologías de la información y la comunicación para el intercambio de información válida para diagnósticos, tratamientos y prevención de las enfermedades, con el fin de mejorar la salud de los individuos y sus comunidades.*

La telesalud beneficia diferentes áreas de la salud. Sus alcances se ven reflejados tanto en la comunidad, los pacientes, profesionales, instituciones, sistemas de salud y a nivel regional o global; otro de los beneficios es la reducción de los tiempos de espera para acceder a los profesionales /equipos de salud de salud capacitados.

La relación profesional de la salud -paciente, en este contexto, debe ser resignificada y adaptada al ecosistema digital para evitar la vulneración de derechos.

Definiciones Prácticas

La telesalud, como disciplina en general, consiste en un conjunto de actividades relacionadas con la salud, los servicios y los métodos que se llevan a cabo a distancia con la ayuda de las tecnologías de la información y comunicación. Incluye la telemedicina, la teleeducación, la telegestión y la tele investigación.

Dentro de la telemedicina existen diferentes modalidades de teleasistencia:

- **Consulta asincrónica:** es aquella consulta virtual realizada mediante software a un profesional o centro de referencia.
- **Consulta sincrónica:** es aquella en la que el paciente es atendido en tiempo real por medio de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC's)

Legislación vigente - Derechos del paciente

Si bien la telesalud no tiene una regulación legal específica, hay un conjunto de normas vigentes que impactan en su desarrollo. Así, tanto la Ley N° 26.529 sobre Derechos del Paciente como el artículo 59 del Código Civil y Comercial de la Nación, obligan a garantizar procedimientos que permitan el otorgamiento e instrumentación del consentimiento informado. En las consultas por medios virtuales se debe implementar su registro en formato digital. Por aplicación de esta ley también resulta necesario consignar el registro de la atención sanitaria en la historia clínica y en consecuencia promover para ello el acceso en forma digital del profesional de salud, paciente y personas autorizadas (terceros, estadísticas, auditoría, facturación).

RECOMENDACIONES GENERALES

La prestación profesional bajo esta modalidad conlleva la necesidad de adherirse a los mismos fundamentos éticos y profesionales que se aplican en el caso de las consultas presenciales. Estos fundamentos deben estar basados en las condiciones de práctica congruentes con los conocimientos científicos más actuales y la evidencia científica pertinente, cumpliendo con los protocolos establecidos y asegurando el resguardo de los derechos involucrados.

La relación entre el profesional y el consultante debe mantener el mismo nivel de calidad y respeto que caracteriza a una consulta presencial. Esto abarca tanto la personalización de la atención como el abordaje científico de la praxis del caso.

La ejecución de la labor profesional debe contemplar el manejo apropiado de la información sensible y la obtención de una comunicación efectiva. Estos aspectos no solo son legalmente obligatorios en esta modalidad, sino que también son de vital importancia para valorar la pertinencia del proceso de atención y sus resultados subsiguientes.

El profesional responsable de la implementación de esta modalidad debe adoptar de manera proactiva todas las acciones a su alcance que, en concordancia con los derechos de el o la consultante, sirvan para reducir las brechas digitales que puedan surgir.

La relación entre el profesional y el consultante debe basarse en un entendimiento profundo de la historia clínica del consultante o en la obtención precisa de dicha información. Esta relación debe estar basada en la confianza y el respeto mutuo.

RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS

1. INFORMACIÓN SOBRE LA MODALIDAD DE ATENCIÓN

Brindar información de manera clara y comprensible acerca del proceso de la teleconsulta para que el consultante tenga expectativas realistas respecto al tipo de atención que recibirá, así como sobre las alternativas de atención disponibles y la duración estimada de la teleconsulta.

2. DISPONIBILIDAD DE LA TECNOLOGÍA

La calidad de los recursos tecnológicos y la conectividad en el lugar remoto jugarán un papel crucial en la efectividad de la consulta. Se debe contar con una **conexión a internet confiable para asegurar la conectividad durante toda la consulta. Identificar los requisitos mínimos de hardware y software necesarios, incluyendo la disponibilidad de una cámara web, micrófono y altavoces o auriculares.** Los profesionales deben tener en cuenta que la calidad del hardware del paciente puede tener un impacto significativo en la calidad de la atención que puedan brindar. La tecnología utilizada debe cumplir con los estándares establecidos para sistemas de información en salud, así como con los protocolos de seguridad y ciberseguridad necesarios para asegurar la inviolabilidad de la información.

3. SELECCIÓN DEL SOFTWARE

El software o sistema seleccionado para realizar la consulta debe dar cumplimiento con el principio de confidencialidad; por ello no se recomienda el uso de Whatsapp, Instagram, Facebook, etc, ya que los mismos si bien incorporan como medida de seguridad el cifrado de extremo a extremo no cumplen con las normas básicas de protección y privacidad de datos. En este sentido se recomienda la utilización de plataformas o sistemas que cumplan con la normativa.

4. PLANIFICACIÓN Y CONTACTO PREVIO

Se recomienda asegurarse de contar con los datos de contacto del consultante (número de teléfono y correo electrónico) para enviar indicaciones por escrito previas a la consulta. Este contacto previo puede ser valioso para evaluar la viabilidad de la teleconsulta y para agilizar los procedimientos durante la consulta misma.

Solicitar al consultante prepararse con antelación, asegurándose de que el dispositivo esté en condiciones adecuadas de funcionamiento, con suficiente batería y una conexión de internet estable. Elegir un espacio apropiado para la teleconsulta, preferiblemente tranquilo, bien iluminado, libre de interrupciones y que garantice la privacidad. Tener a disposición los medios necesarios para tomar nota de indicaciones y recomendaciones brindadas durante la consulta.

En casos donde no haya habido un contacto previo, se debe decidir durante la consulta qué situaciones son adecuadas para la teleconsulta, considerando factores como los recursos disponibles, la tecnología y el enfoque de atención. Esta evaluación inicial debe considerar la capacidad de el o la consultante (o de su familiar) para utilizar las tecnologías necesarias y brindar su consentimiento. Esta evaluación también aplica cuando ha habido un contacto previo.

En cuanto al espacio físico seleccionado por profesional, el mismo debe contar con una iluminación adecuada para asegurar que el entorno sea lo más nítido posible y que el profesional pueda ser identificado claramente. El espacio físico debe generar un ambiente que brinde seguridad y confianza al paciente.

5. CONSENTIMIENTO INFORMADO

Se debe solicitar el consentimiento informado al consultante previa comprensión de los beneficios y potenciales riesgos. Este consentimiento informado debe ser solicitado de manera explícita antes de la consulta.

Se sugiere detallar en el consentimiento informado la plataforma o servidor a través de los cuales se llevará a cabo el contacto, a fin de asegurar la conformidad del consultante.

Enviar el consentimiento informado junto con las instrucciones pertinentes para la primera consulta, incluyendo la necesidad de tener a mano una lista de enfermedades, condiciones de salud y medicamentos actuales.

6. FIRMA DIGITAL

La Ley No 26.529 sobre Derechos del Paciente como el artículo 59 del Código Civil y Comercial de la Nación, obligan a garantizar procedimientos que permitan el otorgamiento e instrumentación del consentimiento informado. En las consultas por medios virtuales se debe implementar su registro en formato digital. Por aplicación de Ley N° 26.529 también resulta necesario consignar el registro de la atención en la historia clínica; y la utilización de firma digital deberá adecuarse a la Ley n° 25506.

7. SOBRE EL DESARROLLO DE LA CONSULTA

Se considera consulta a todo acto relativo a la nutrición que se realice entre el profesional y el paciente (anamnesis, evaluación, antropométrica, consejería, tratamiento, seguimiento, evaluación de registro dietético, etc) indispensablemente del tiempo que este acto requiera. Por lo que cada acto de consulta debe ser registrado tal como la ley indica.

- A) **VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD:** Antes de iniciar la consulta, verificar la identidad tanto del consultante como del profesional, utilizando como medio

de identificación el DNI. En el caso del profesional, también se debe verificar su identidad mediante su matrícula.

- B) **HISTORIA CLÍNICA:** Realizar un registro completo de la consulta, solicitando al paciente toda la información relevante de manera adecuada.

En cuanto a la Historia Clínica se recomienda utilizar algún sistema de gestión para tal fin preferentemente validado y enmarcado en la ley de referencia. Generar y almacenar copias de todos los informes y documentos generados a partir de la teleconsulta. En casos donde el paciente brinde información clínica específica (como mediciones de presión arterial o mediciones de glucemia etc), dejar constancia de que dichos datos provienen del paciente.

Registrar cada vez que el consultante esté acompañado (particularmente en el caso de adolescentes, personas mayores o personas con discapacidad) y obtener su consentimiento para compartir la teleconsulta y las indicaciones nutricionales con el acompañante.

Realizar un registro completo de la consulta, solicitando al paciente toda la

La privacidad y confidencialidad del paciente deben ser prioritarias en todo momento, tomando en consideración los riesgos particulares asociados con la privacidad en el contexto de la teleconsulta y adoptando procedimientos adecuados para mitigar tales riesgos. La protección de datos personales constituye un derecho fundamental garantizado por la Constitución Nacional en el artículo 43 regulado además por la Ley n°25326.

De manera recíproca, la confidencialidad y la privacidad también deben ser respetadas por el paciente, lo cual implica aclarar y evaluar los motivos y circunstancias en caso de detectar la presencia de otras personas en la ubicación del paciente o la grabación de la consulta por terceros.

Establecer procesos que estén a la altura de los mismos estándares que se aplican a las consultas presenciales, además de fomentar la humanización del contacto.

La información que se registra durante las teleconsultas es propiedad de los consultantes en tanto forma parte de su Historia Clínica, y tienen el derecho de solicitarla en los mismos términos previstos para la atención presencial. Por lo tanto, los consultantes pueden solicitar constancias de atención en condiciones equivalentes a las de una consulta en persona

- C) **REPASO DE INDICACIONES:** Al concluir la teleconsulta, es esencial repasar las indicaciones y confirmar su comprensión. Asimismo, es recomendable enviar indicaciones por escrito al final de la consulta, verificando siempre la información de contacto.

PREGUNTAS FRECUENTES

- **¿Puedo usar cualquier plataforma para realizar la videollamada o comunicación con mis pacientes?**

No se recomienda la utilización de plataformas, aplicaciones o softwares que no hayan sido diseñados a tal fin (como wpp, facebook, meet, etc), ya que debe garantizarse en todo momento la inviolabilidad y confidencialidad del acto profesional.

- **¿Cuándo debo registrar mis interacciones con un paciente?**

Todo contacto que se mantenga con un paciente debe ser registrado en la Historia Clínica. No realizarlo configura una violación de la ley.

- **¿Debo registrar el envío de fotos por parte del paciente a mi celular?**

Si. Debe registrarse en la Historia Clínica todo intercambio mantenido con el paciente, ya que la evaluación de, por ejemplo, un plato de comida, se configura como una evaluación de un registro dietético.

- **¿Por cuánto debo guardar la historia clínica de mis pacientes?**

Tal como indica el artículo 18 de la Ley 26.529, los profesionales de la salud tienen a su cargo su guarda y custodia, durante el plazo mínimo de DIEZ (10) años. Dicho plazo se computa desde la última actuación registrada en la historia clínica.

- **¿Debo tener seguro de mala praxis para poder realizar teleconsultas?**

Al igual que con las consultas presenciales, no resulta obligatorio contar con seguro de mala praxis, pero sí se recomienda contar con él.

- **¿Cuánto tiempo debe durar una teleconsulta?**

El tiempo de duración de la teleconsulta debe ser estipulado por cada profesional, y adaptado a cada paciente. Se recomienda para ello contemplar el tiempo que conlleva la verificación de la identidad de ambas partes, la confección de la historia clínica y el acto de consulta nutricional en sí.

- **¿Qué datos debe tener el consultante sobre mí?**

Al momento de presentarte en la teleconsulta, debes brindarle tu nombre y Matrícula de forma clara y certera.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El Consentimiento Informado es la declaración de voluntad efectuada por el paciente o por sus representantes legales, emitida luego de recibir información clara, precisa y adecuada inherente a su internación, y a procedimientos diagnósticos o terapéuticos propuestos, con respecto a objetivos, beneficios y riesgos. Entiendo que puedo negarme al tratamiento o rechazar mi consentimiento en cualquier momento. Su firma en el presente documento es la constancia de que entendió todo lo explicado y da conformidad acerca del mismo.

Nombre y Apellido _____

DNI _____

El/La Lic. en nutrición....., me ha informado que la realización de la consulta por Telesalud consiste en remitir mi información clínica- nutricional mediante tecnología, pudiendo esto requerir una o varias consultas por videoconferencia.

Se me informa que los datos personales que se obtendrán de cada una de las consultas están protegidos por la normativa vigente (Código Penal: art. 153- pena la violación de comunicaciones electrónicas, arts. 52 a 59 del Código Civil y Comercial de la Nación, Ley 17.132 de Ejercicio Profesional de la Medicina, Ley 25.326 de Protección de Datos Personales, Ley 25.506 de Firma Digital, Ley 26.529 de Derechos del Paciente y Ley 24.240 de Derechos del Consumidor) y los profesionales intervinientes en la videoconferencia respetarán la privacidad y confidencialidad.

Entiendo la información proporcionada anteriormente y declaro que todas mis preguntas han sido respondidas satisfactoriamente.

Finalmente, entendiendo los riesgos y beneficios de la consulta de Telesalud, siendo que me han dado respuestas satisfactorias a mis preguntas sobre el procedimiento, es que doy mi consentimiento informado para participar en una visita virtual de Telesalud en los términos descritos.

Firma digital profesional

Firma digital paciente