



Telemedicina. El caso del Instituto Cardiovascular de Buenos Aires / UN NUEVO EJEMPLO DE DISPARATE SANITARIO

[25/11/2019]

La AMAP manifiesta su postura ante los "Términos y condiciones" del Consultorio Virtual del ICBA. El sindicato destaca que se trata de un acto de irresponsabilidad médica y empresarial

El Instituto Cardiovascular de Buenos Aires S.A. (ICBA) ofrece a sus afiliados un servicio de consultas virtuales denominado *Consultorio Virtual*, en consonancia con lo que vienen haciendo muchas otras empresas de salud con el único fin de **abaratar costos y maximizar su ganancia**, así, lo ha denunciado nuestro sindicato en numerosas oportunidades denominándola “la consulta trucha”.

Sin embargo, las empresas de salud parecen superarse unas a otras en el cinismo con que redactan los términos y condiciones de uso de estos servicios. En un extenso texto ICBA detalla las responsabilidades del paciente y de la empresa, de allí hemos destacado tres puntos para analizar y manifestar, una vez más, la necesidad de **alertar a la población, a los colegas y las autoridades sanitarias** sobre el uso de este tipo modalidades.

1. En la suerte de reglamento que comparte ICBA se señala: “Al igual que con cualquier servicio de salud, existen potenciales riesgos asociados con la utilización de las Consultas Virtuales. Estos riesgos incluyen, la existencia de daños derivados de alguno de los siguientes hechos: **Insuficiencia de la información transmitida**, la que puede no ser suficiente para permitir un diagnóstico médico apropiada por el proveedor de tratamiento; Demoras en la evaluación o el tratamiento debido a **fallas de la transmisión y/o los equipos electrónicos**; Violación a su **confidencialidad** (...)”. Es decir, ICBA atribuye cualquier riesgo a cuestiones vinculadas a problemas en la comunicación, en

los canales electrónicos y en la pérdida de confidencialidad. De manera burda, se omite que los riesgos que implica esta modalidad están directamente vinculados con la **falta de la consulta presencial**, con la **ausencia del contacto físico** entre paciente y médico y con la **ruptura de la relación** que une a ambas partes del acto médico, un vínculo determinante para la atención de la salud. Además, llama la atención la manera en que se menciona al profesional como “**proveedor de tratamiento**”, como si el médico vendiera sus servicios a semejanza de un producto comercial en serie, olvidando que cada acto médico es único e irrepetible porque cada paciente lo es también.

2. Otro punto de los “Términos y condiciones del Consultorio Virtual” del ICBA que la AMAP no puede dejar de denunciar como un acto de **irresponsabilidad** es el que se desprende del siguiente párrafo: “Teniendo en cuenta que el Paciente ha **elegido voluntariamente esta modalidad** de consultar y recibir el diagnóstico y tratamiento médico, el Paciente deja expresa constancia de que **deslinda al ICBA de toda responsabilidad** por las consecuencias inmediatas o mediatas que dicha modalidad pudiera acarrear al Paciente (...) Los auditores médicos del ICBA ha desaconsejado la realización de este tipo de comunicaciones toda vez que considera que, desde el punto vista médico, lo más apropiado es mantener visitas presenciales, personales, físicas y directas con el médico tratante en el consultorio del ICBA.”. Acá la empresa da por supuesto que el paciente cuenta con herramientas para determinar cuándo puede recurrir a este sistema, cuándo es más conveniente ver al médico personalmente o consultarlo por teléfono. No exageramos si decimos que, además, de ser un acto de **irresponsabilidad médica y empresarial enorme, es un disparate sanitario** pretender que una persona enferma sea quien determine qué tipo de atención o tratamiento es más conveniente. El final de párrafo citado hace mención a que la empresa recomendando la visita presencial, sin embargo sigue dejando en manos de los afiliados la decisión final. Los médicos hemos estudiado, nos hemos formado, acumulamos vasta experiencia, y sin embargo a veces necesitamos realizar interconsultas y recurrir a diferentes métodos de diagnóstico para poder arribar a la mejor atención. Realmente, ¿creen de verdad los empresarios que los pacientes pueden decidir por sí mismos cuál es la mejor conducta a tomar?

Pensamos que no, lo que buscan es **justiciar la injustificable: que la medicina puede ejercerse a distancia.**

3. El tercer punto hace referencia a como ICBA se desliga de la responsabilidad que le cabe para salvaguardar **la privacidad del paciente y la confidencialidad de su información médica.** “El Paciente entiende que la información personal será tratada por el ICBA con el grado de **protección legalmente exigible** para garantizar la seguridad de la misma y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, y que el ICBA resguarda su información personal de acuerdo a estándares y procedimientos de seguridad y confidencialidad impuestas en Argentina por la normativa vigente. No obstante, el paciente entiende y acepta que el ICBA **no se hace responsable por los daños y demás consecuencias disvaliosas** que puedan derivarse de violaciones a las normas de seguridad y confidencialidad, la alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado de la información y datos proporcionados”. Una vez más esta empresa viola los derechos de los pacientes, e incumple las leyes vigentes como la **Ley de Habeas Data 25326**, artículos 8, 9 y 10. Esta norma establece claramente: “Los establecimientos sanitarios públicos o privados y los profesionales vinculados a las ciencias de la salud pueden recolectar y tratar los datos personales relativos a la salud física o mental de los pacientes que acudan a los mismos o que estén o hubieren estado bajo tratamiento de aquéllos, respetando los principios del **secreto profesional**” (artículo 10) . “El responsable o usuario del archivo de datos debe adoptar las medidas técnicas y organizativas que resulten necesarias para **garantizar la seguridad y confidencialidad** de los datos personales, de modo de evitar su adulteración, pérdida, consulta o tratamiento no autorizado, y que permitan detectar desviaciones, intencionales o no, de información, ya sea que los riesgos provengan de la acción humana o del medio técnico utilizado” (artículo 11).

A modo de conclusión

Como corolario, desde la AMAP creemos que los programas de telemedicina persiguen por parte de los empresarios de la salud el objetivo de redoblar ganancias, y tienen **tres consecuencias gravísimas:**

- Rompen la relación médico-paciente
- Atentan contra la salud de la población
- Precarizan aún más las condiciones laborales del médico del sector privado

Tres maneras claras de banalizar la medicina, ya que las prácticas que proponen estas nuevas tecnologías favorecen **su deshumanización, impactan en el aspecto sanitario y afectan negativamente al médico** como trabajador ya que por este tipo de prestación se paga menos e implica una disminución en la contratación del número colegas.

Queremos reiterar un concepto clave para nuestro sindicato: “La telemedicina por más que se la quiera ocultar tras falsos criterios sanitarios, **no es medicina, es negocio**”; además, es necesario dejar claro que los empresarios la utilizan frente a los pacientes para intentar desligarse de sus responsabilidades como efectores del sistema sanitario.

Finalmente, la AMAP hace saber a la población en general, a los colegas y a las autoridades que no abandonará su lucha por el respeto del trabajo médico y de la salud de la comunidad, que se ven claramente puestos en peligro con el uso que los empresarios pretenden hacer de la telemedicina.