



**ACSAI**



**SAMT**

Sociedad Argentina  
de Medicina del Trabajo  
y Salud Ocupacional

**Asociación Cristiana de la Salud Internacional**

**Ética en Salud Pública y Medicina del Trabajo en la  
consulta del paciente necesitado de afecto médico.**

**Ética y Fe en la consulta virtual y telemedicina.**

\*Autores: Dr. Gabriel Oscar Fernandez - Lic. Alejandro Stern

“El saber escuchar al paciente es lo que da valor  
a las nuevas tecnologías médicas”.

---

## **INTRODUCCIÓN:**

Las personas tienen Fe Esperanza y desean tener un completo estado de bienestar físico, psíquico y espiritual cualquiera sea su cultura sus aspectos psicosociales y religiosos. Lo hacen cuidando a sus familias, aprendiendo, enseñando, trabajando y trayendo con sus manos el fruto de su labor diaria. El cuerpo tiene un padecimiento físico, psicológico y espiritual. Así lo comprendemos los médicos del trabajo siendo una especialidad netamente preventiva, multidisciplinaria, que cuida a una comunidad laboral determinada. Aun a los médicos clínicos y de todas las especialidades les incumben estos aspectos éticos en la consulta virtual. Hoy más que nunca los servicios de medicina del trabajo en las empresas, tiene una gran importancia en la economía de las empresas, las naciones cuidando lo más valioso que tiene que es su personal.

El objetivo de este artículo es ayudar al médico a tener tranquilidad y disminuir su estrés cuando tiene que presentarse en una consulta médica, vía online. Dicha consulta puede ser del ámbito privado, prepagos, obras sociales, empresa o en el ámbito del hospital público. La consulta médica es lo importante. Se aumenta la carga de trabajo el estrés medico como los riesgos médicos legales en la consulta virtual. Es un fenómeno que vino para quedarse y hay que afrontarlo. De allí la importancia Ética en dicha consulta.

Es un acto médico complejo, humano, desafiante pero que lleva una gran carga de trabajo intelectual y técnico que se suma a la responsabilidad médica. Los pacientes quieren y deben ser escuchados. Destacamos la ética en la investigación de la consulta médica online y estrés.

#### **DESARROLLO DEL TEMA:**

La relación médico paciente en la consulta médica online marca un desafío permanente. Hay aspectos éticos que hacen a la consulta médica virtual que tenemos que considerar. También los pacientes tienen creencias religiosas que hay que respetar en la ética de la comunicación medico paciente. No es menor este aspecto. Se debe respetar los días de culto de determinadas personas que nos consultan y uno tiene como médico que ser muy respetuoso de estos aspectos que sin duda son muy valiosos para la contención del paciente o familiar en la consulta virtual. En este sentido el médico puede manejar ciertos aspectos como ser el tiempo de la anamnesis, pero es cierto que hay limitaciones técnicas de la telemedicina que no son responsabilidad del médico pero que pueden influir en este aspecto tan importante de la comunicación médico paciente. El COVID-19 ha traído más desafíos a la reestructuración de estos flujos de trabajo médico determinando incertidumbre preocupación y estrés en el mundo laboral médico. Una preocupación básica es ¿Cómo hago la consulta médica en medicina del trabajo y en clínica médica?

El distanciamiento social durante el brote de COVID-19 ha significado desafíos sin precedentes para los sistemas de salud pública a todo nivel. Son tiempos desafiantes para el médico de todas las edades, que atienden pacientes en el servicio privado o estatal, sin descuidar a los que se dedican a la enseñanza de la medicina en el pregrado y posgrado. Una tecnología difícil de implementar, es una barrera potencial para la consulta médica como la primera y más valiosa herramienta de ayuda y contención emocional en la atención médica.

---

### **La consulta médica virtual es un elemento valioso hoy en día.**

---

Es cierto también que los médicos no son bien pagos, que las empresas usan a los médicos para sus ganancias, aun les bajan los sueldos o no les aumentan los honorarios médicos que en muchos casos, son sumamente bajos.

Pero es de destacar el amor y la profesionalidad de los médicos que luchan diariamente para dar la ayuda necesaria a todos los trabajadores.

Hay denuncias de mala praxis por negligencia e imprudencia o negligencia y muchas veces es un síndrome de judicialización contra el accionar médico, con malicia tratando de tener una redivo monetario y solo eso sin que el profesional haya incurrido en delito alguno.

Hay personas que no tiene en cuenta que la profesión médica es un trabajo, un sacerdocio y un llamado a la solidaridad, al amor por el prójimo. De allí que vemos con preocupación y tristeza cuando desde el propio Estado y por decretos de necesidad y urgencia, se otorgan excepciones y autorizaciones a presuntos médico sin matrícula, sin pasar por la homologación de los títulos médicos otorgados por universidades.

Esto es denigrante para todo médico que en Argentina o de otros países cumplen con su matriculación y se siguen capacitando para dar calidad en la atención médica. Al enfrentar una nueva enfermedad surge con esta nueva noxa una forma de interactuar con los pacientes desafiantes. Nuevas vías de comunicación y flujos de trabajo aumentado, se generan en la consulta médica tan necesaria como vital para contener la Salud Pública tanto en la medicina del trabajo como en la medicina interna.

### **LOS MEDIOS ONLINE SON HERRAMIENTAS ÚTILES Y VALIDAS.**

La consulta médica presencial o virtual es un acto médico que tiene tres características y debe ser realizado como se ve en la figura 1 con responsabilidad, ética y profesionalidad en un entorno tecnológico nuevo.



Figura 1

Dicha consulta se genera ante la necesidad que tiene una persona de hablar y comunicar una dolencia que le aqueja o un signo o síntoma de un familiar o un ser querido. A través de ella se relaciona éticamente con un médico. Desde ya no es como una consulta presencial desde lo humano, lo ético y lo legal.

## **ASPECTOS E INCUMBENCIAS LEGALES.**

En medicina del trabajo vemos en la práctica diaria en esta pandemia del Covid-19 que tenemos por un lado que contar *con todos y cada uno de los elementos de protección personal adecuados, cómodos e implementar la necesidad de estar en condiciones y medio ambiente de trabajo seguros con las todas las normas de higiene y seguridad en el trabajo, como marca la ley 19587 y su decreto reglamentario en Argentina.*

*Además para cumplir las incumbencias del médico del trabajo en la resolución 905/15 de la superintendencia de Riesgos de trabajo la consulta virtual es importante.*

La consulta médica virtual como presencial, entendemos que es una herramienta útil para prevenir:

**ACCIDENTES DE TRABAJO** (denominados **enfermedades laborales traumáticas**),  
**ENFERMEDADES PROFESIONALES.**

**ENFERMEDADES INCULPABLES.**

Desde ya es un tema que abraza a cada médico formado y en formación en cada país del mundo y atañen en la nueva enseñanza tanto en el pregrado como cursos y carreras de posgrado. En las empresas, los hospitales, las clínicas, el personal médico trabaja cubriendo las necesidades de todas las patologías y no solo COVID-19. La consulta virtual sirve para los trabajadores en planta como aquellos que realizan tareas home office.

**La consulta médica virtual: vía online, telefónicamente, por wasap sirve para no desatender todas las patologías que los trabajadores tengan y que hay que brindar respuestas para no desatender a la persona que consulta y a su familia.**

Es importante escuchar al trabajador y aun a las autoridades de la empresa, a los dueños, a los gerentes de recursos humanos, empleados esenciales y aquellos que hacen su labor desde sus hogares por teletrabajo en cuanto a todo tipo de consulta que al servicio médico del departamento de salud ocupacional y medicina del trabajo tenga que responder.

Muchos de esas consultas se hacen por disposición de la empresa en el seguimiento con turnos programados o de urgencia y otros por patologías crónicas o enfermedades inculpables que tiene que ser atendidas diariamente por el servicio de medicina del trabajo. El profesional médico debe recibir también sus honorarios o su paga en las empresas, como corresponde aun por esta actividad.

La ampliación de las consultas por video tiene que generar más atención en la práctica médica con los tres aspectos que hemos enumerado en la figura 1.

Es un desafío para los profesores como para el médico recién egresado y aun para los profesionales médicos que realizan cursos o carreras de posgrado de todas las especialidades transmitir pues hay que transmitir al alumnado estos conceptos vitales éticos, humanos t profesionales.

En la consulta médica la responsabilidad es entre dos personas humanas y necesitadas la una de la otra. Las organizaciones de atención médica de todo el mundo están introduciendo rápidamente nuevos modelos de servicio.

Pero es de destacar que el médico (con su matrícula otorgada por el Ministerio de Salud de la Nación o los Colegios de Médicos), entabla en la consulta médica una relación entre dos personas. Esto genera un dialogo y este dialogo conlleva averiguar con la anamnesis que diagnósticos diferenciales hay que realizar con cada síntoma o signo que la consulta virtual nos ofrezca. Pero las organizaciones no solo tiene que tener afán de lucro sino cuidado de ese médico que brinda su matrícula y sus conocimiento y empatía con aquellas pacientes que están a su cuidado.

El médico debe conocer a su paciente pero el entorno donde viene, esa relación debe ser apropiada. Desde ya que el profesional del equipo de salud o el médico es considerado un trabajador. No puede ni debe ser reemplazado por la **telemedicina**.

**Por telemedicina** se entiende que es una prestación de servicios médicos a distancia con la ayuda de las tecnologías de comunicaciones online. Requiere éticamente que sea cobrada como corresponde, como servicios de honorarios médicos.

La telemedicina se está convirtiendo en una herramienta eficiente de diagnóstico y tratamiento que literalmente salva vidas cuando no se tiene esa posibilidad de la consulta presencial. Pero siempre es necesario una o varias consultas presenciales, diríamos que es imperativo que así sea. Figura 2.

**A pesar de la creencia generalizada de que la telemedicina es una innovación que todavía se utiliza poco en la práctica, su historia se remonta a los días de los telégrafos (imagínense que las computadoras aún no se han inventado).**

**En realidad, las consultas telefónicas tienen algo que ver con esta área.**

**Sin embargo, una sesión de videoconferencia como una herramienta de telemedicina se realizó por primera vez en 1965**

**Fue una cirugía en vivo: Michael DeBakey, un destacado cirujano cardíaco, estaba realizando el reemplazo de la válvula aórtica en un corazón artificial.**

Figura 2

## **LA TELEMEDICINA ES HOY UNA HERRAMIENTA EN LA CONSULTA MÉDICA.**

Es verdad que la relación médico paciente está siendo trastocada. Pero es una realidad que debe ser afrontada ya que evitan el contacto directo entre el médico y el paciente. Esa relación debe cultivarse con una anamnesis más detallada, inspección de determinadas lesiones que muchas veces puede y debe ser manejada con mucho pudor y respeto. Este respeto tiene que ser mutuo entre el paciente, el familiar y el médico. El cambio de la consulta en persona a la remota, que recién comienza, es logístico, cultural y técnico. Pero por sobre todo debe ser humana, comprensible y las palabras los gestos deben ser cuidadosamente y detalladamente cultivados en esa consulta médico. No puede ser guiada por protocolos o procedimientos o programas de entrenamiento, la comprensión, la empatía, el conocimiento de la fe del paciente debe ser correctamente interpretada.

Durante los últimos 10 años, y los ensayos controlados aleatorios (ECA) han demostrado que dichas consultas son aceptables, seguras y efectivas en pacientes seleccionados. Sin embargo, si bien este modelo ha demostrado tener éxito en proyectos piloto, a pequeña escala, la aceptación de las consultas por video en los médicos en muchos países ha sido lenta.

Una razón para esto es que las consultas por video por wassap, cambian fundamentalmente la naturaleza de la consulta médica. El cambio incluye la necesidad de desarrollar nuevas formas de organizar el trabajo.

La consulta debe ser productiva para cuidar la salud de la población. Lo administrativo se hace capacitando al paciente y a su familia como al médico en el uso correcto de la tecnología que demanda una gran calidad en el uso de un teléfono celular o en el uso de una computadora. Es desafiante el más alto nivel académico del facultativo para evitar



mala praxis en la consulta. El video ahora juega un papel cada vez más importante para proporcionar a los pacientes acceso a la atención médica, ya sea para aquellos con síntomas de COVID-19 o con otras afecciones que no deben ser descuidadas y que este avance médico tecnológico ha permitido tener consultas que ayudan a todo el sistema de PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD EN MEDICINA DEL TRABAJO.

La información visual adicional, pistas de diagnóstico y presencia terapéutica que da una videoconferencia con el trabajador en una consulta, puede ser más apropiada para controlar los cuadros ansiosos y con comorbilidades que los generan y hacer prevención sobre todo. Hemos visto que los trabajadores CON SOSPECHA DE COVID-19 se presentan con síntomas leves y buscan principalmente asesoramiento y tranquilidad. Ellos llaman a los servicios médicos para buscar información y saber cuándo puede volver a trabajar.

***Con una muy buena anamnesis clara y empática, que lleva su tiempo, que a menudo se puede proporcionar por teléfono, descarta muchas patologías que necesitan tratamiento y en muchos caso una derivación oportuna.***

La medicina actual no consiste solamente en hardware y software, cables, conexiones, historias clínicas, gráficos, estándares y otros aspectos que hacen que un sistema de información funcione. Es muy importante tener la mejor conectividad posible en la web y son características definitorias de la infraestructura es la consulta médica oportuna y temprana.

La transparencia legal del hardware y software, cables, conexiones, historias clínicas, gráficos, estándares y su calidad, van de la mano de la conversación entre el paciente y el médico. Veamos a continuación algunos principios rectores para una consulta médica adecuada y los tipos de consulta médica online. Ayuda a eliminar las barreras de distancia y mejora la igualdad de acceso a los servicios que de otra manera con frecuencia no están disponibles en comunidades remotas, rurales y también urbanas.

Se trata de transmitir la voz, datos, imágenes e información en lugar de desplazar físicamente a los pacientes, personal de salud y educadores, lo que mejora el acceso, puntualidad y conveniencia y disminuye los costos de viaje.

También tiene el beneficio agregado de que los pacientes pueden convertirse con más facilidad en participantes activos de su propio bienestar y pueden seguir programas educativos destinados a fomentar el bienestar desde la comodidad, conveniencia y seguridad de sus propios hogares.

Aunque esta declaración se centra principalmente en los contactos entre pacientes y profesionales de la salud, se debe hacer notar que otro aspecto importante de es el uso de la telecomunicación entre los profesionales de la salud cuando prestan atención médica. Existen cada vez más soluciones que permiten prestar atención médica a través de la teletransmisión, por lo que más médicos tendrán acceso a esta posibilidad de atención de pacientes.

### **CONSEJOS PARA COMENZAR UNA CONSULTA MÉDICA ADECUADA.**

1. Pruebe que el video/audio funciona bien.
2. Indique al paciente que le ayude a mejorar la calidad si es necesario activando el micrófono y encender la cámara de video.

### **TIPOS DE CONSULTA MÉDICA VIRTUAL.**

**A) La consulta médica virtual puede ser social,** no clínica y tiene el objetivo de entablar una buena relación.

En esa buena relación médica paciente se destacan tres objetivos éticos por lo menos:

1. Tranquilizar al paciente.
2. Saludarle amablemente.
3. Transmitirle calma.

**B) La consulta clínica virtual** detalla la información que el médico pueda obtener relacionada con la enfermedad del paciente y sus preocupaciones, como también el tratamiento y el manejo de la afección que cursa. Resulta útil resumir los puntos claves al final de la consulta.

De esta manera se puede verificar los datos relevantes que se hayan comunicado en forma clara para el paciente y que tampoco quede dudas en la anamnesis realizada por el médico.

**C) La consulta médica operativa virtual** se basa en instruir al paciente para mejorar la calidad de la consulta, permitiendo que hable más alto y reposicionar la cámara web para obtener una mejor vista. A menudo no se considera dentro de los proyectos de tecnología de la salud la calidad de la consulta médica. Nunca la consulta tiene que estar supeditada a la tecnología solamente sino a la ética comunicacional.

Es un gran error si la teleconferencia, el chat, el wasap, el teléfono celular debe estar subordinada solos al médico. En esa relación médico paciente, la persona que consulta ante una necesidad de atención médica debe tener una buena comunicación.

La buena consulta médica es bidireccional en cuanto a la interfaz técnica y la relación médico paciente responsable y cordial. Requiere más tiempo en la anamnesis dirigida que debe realizar el médico.

En repetidas ocasiones, debido a problemas de interfaz de la nueva tecnología con los sistemas y estándares locales la implementación y la difusión de las consultas de video pueden Estancarse o Distorsionarse. La consulta es un proceso de trabajo médico.

Es probable que este principio se mantenga incluso en las muy diferentes circunstancias de la pandemia de COVID-19, en las cuales, necesariamente, el cambio está ocurriendo a gran ritmo y escala. Desde el principio de la consulta médica se debe mantener un diálogo continuo y fluido con el trabajador. De allí la importancia ética en Salud Pública en la consulta del paciente necesitado de afecto del médico y de Dios.

## **¿Cómo abordar ese dialogo en una consulta médica online?**

Abordar un dialogo en una consulta médica online es el gran desafío del profesional médico y de todo su equipo.

Siempre hay que establecer un plan para que si se corta la comunicación técnica esta no dañe la comunicación médico paciente. Este es uno de los principios básicos en la consulta. Hay plataformas que ofrecen la misma funcionalidad, por lo que vale la pena explorar antes de decidir cómo entablar la consulta médica. Claro que cada hospital, clínica o servicio de medicina del trabajo tendrá su manera de comunicarse.

Partamos de la base que las plataformas no son seguras ni inseguras. Tenemos que tener la mejor que cada uno pueda manejar con confianza y debe ser lo más simple posible.

El hablar pausadamente y claro, el saber preguntar oportunamente, el saber escuchar es lo que da valor a las nuevas tecnologías médicas.

Por eso un teléfono celular, una computadora puede servir en esa comunicación. No se debe ver a la tecnología como algo que será una parte integral de un flujo de trabajo médico y administrativo, sino repetimos como una herramienta básica de comunicación sin descuidar el valor de la historia clínica de puño y letra, que hasta hoy sigue siendo el elemento básico para plasmar lo que está sucediendo en la salud del trabajador.

Hay disponibles una serie de productos de segunda generación diseñados específicamente para consultas médicas.

Para tener una consulta médica virtual y evitar la necesidad de que los pacientes descarguen un nuevo software recordar que la aplicación que usted utiliza debe ser, la más barata, aun gratuita, la más sencilla de implementar, y que no complique al paciente descargando programas que le ocuparan lugar y que a usted estimado colega le traerá más dolor de cabeza que ayuda al trabajador.

Los periféricos de alta calidad, como micrófonos, cámaras y parlantes, también jugarán un papel importante para mejorar la llamada pero el dialogo vigente entre el médico y su paciente es lo primordial.

Para tener una correcta y ética en una consulta médica online para llenar una historia clínica:

- A) Desarrolle capacidad dentro del equipo de computación a través de pruebas y test piloto de la tecnología.
- B) Establezca planes de contingencia para cuando la tecnología falle y establezca vínculos de comunicación confiables con el personal de soporte técnico para movilizar el apoyo cuando sea necesario.
- C) La calidad de la consulta médica y de esa relación médico paciente también dependerá de la configuración técnica del terminal del paciente. Se necesitarán diferentes enfoques y niveles de apoyo para diferentes pacientes.

Para muchos pacientes, la consulta por video será una alternativa positiva y bienvenida para asistir ver si se moviliza o no físicamente hacia el centro de salud o consultorio.

Sin embargo, para algunos, particularmente aquellos con baja alfabetización técnica y/o acceso limitado a tecnología o internet, será desconocido y una barrera potencial para la atención médica.

El análisis de la interacción entre médico y paciente realizado por los autores durante las consultas por video destacó que la "apertura" es una parte importante de la consulta porque es cuando tanto el paciente como el médico establecen si la conexión de video y/o audio es adecuada antes de continuar con la consulta.

Se debe invitar a los pacientes a confirmar que pueden ver y escuchar con claridad, y se debe considerar la configuración de los periféricos para optimizar la calidad de la interacción (por ejemplo, colocar la cámara web en el centro de la pantalla de la computadora para mejorar la sensación de compromiso y contacto visual.

## **Conclusión:**

El saludar al paciente y la construcción de una buena relación juegan un papel importante para tranquilizar al paciente al comienzo de una consulta por video. Sin duda las formas más convencionales de interacción y contacto personal durante los encuentros médicos cara a cara por ejemplo dando la mano e invitando a pasar al consultorio no deben estar ausentes en la consulta médica online. Queremos decir con esto que debemos esforzarnos más en que la consulta sea éticamente humana y cordial. Los temas espirituales también tienen que abordarse con respeto y sinceridad respetando por ejemplo las festividades.

**ESTO AYUDARÁ AL DIAGNÓSTICO OPORTUNO Y A LA TERAPÉUTICA ACONSEJADA HASTA LA CONSULTA MÉDICA PRESENCIAL TAN VALORADA COMO NECESARIA.**

Además sirve para indicar al paciente que, si se tiene que generar una consulta presencial en el consultorio o servicio de salud, se debe guardar una distancia oportuna respetuosa, indicando también las medidas de prevención que se encontrará en el centro de salud o en el consultorio. Asimismo hay que explicar al paciente y a sus familiares cómo será el traslado de corredor seguro desde el hogar hasta el centro de salud para un estudio, interconsulta y/o tratamiento. Esto minimizará y tranquilizará al paciente y a su familia.

Sin duda debe haber suficiente tiempo para desarrollar capacidades en la forma de la relación ética y efectiva en Salud Pública de la consulta médica y esa relación bidireccional entre el médico y el paciente haciendo prevención, educación y promoción de la salud discerniendo claramente la derivación de la urgencia temprana para la interconsulta, el diagnóstico y tratamiento temprano oportuno y efectivo.

## **Bibliografía:**

1. M. Razai, P. Oakeshott, H. Kankam, S. Galea y H. Stokes-Lampard Fuente: BMJ 2020;369:m1904 Mitigating the psychological effects of social isolation during the covid-19 pandemic
2. [Bashshur, R.L., Sanders, J.H., and Shannon, G.W. (eds.) Telemedicine: Theory and Practice. Springfield: Charles C. Thomas, Publisher, Ltd., 1997. DeBakey M. Telemedicine has now come of age // Telemedicine Journal.-1995.-Vol.1,N1.]
3. Kohn L. et al.2000, Results of the Harvard Medical Practice Study , To Err is Human
4. Recomendación para el uso de la telemedicina: encuentro entre el profesional de la salud y el paciente utilizando las tecnologías de la información y comunicación en tiempo real'. 13 -sep-2019 | Legislación | Dirección Nacional de Sistemas de Información en Salud | NACIONAL | MJ-LEG-101788-1-AR | LEG101788 Salud. '1°

## **\* Autores:**

### **Dr. Gabriel Oscar Fernandez**

Presidente

Sociedad Argentina de Medicina del Trabajo y Salud Ocupacional

### **Lic. Alejandro Stern**

Biotecnología de la Información en medicina.