

ACUERDO DE COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA (PORTAL/E-MAIL)

Comunicación electrónica (internet) incluye correo electrónico, sitio web, mensajes seguros, transferencia de archivo electrónico e internet “portal” para intercambiar información entre computadoras, tabletas, y teléfono. Estos pueden ser maneras convenientes para que proveedores de atención médica se comuniquen, en adición a visitas y llamadas telefónicas.

Ventajas

- Correo electrónico es simple, conveniente y una manera popular de comunicación; muchas personas lo usan periódicamente
- Mensajes se pueden enviar y ser recibidos sin que las personas estén en la línea al mismo tiempo
- Mensajes pueden ser guardados, copiados y reenviado; manteniendo registro de lo que se ha dicho
- Unos sistemas de mensajería son codificados para ayudar a mantener información privada
- Algunos temas y preguntas pueden ser manejados con mensajes en la línea sin tener que llamar por teléfono o tener una visita

Desventaja

- Conexión y correos electrónicos pueden fallar, mensajes pueden ser perdidos o enviados a la persona equivocada
- No hay manera de revisar si un mensaje fue recibido
- Mensajes pueden contener errores tipográficos
- Si su aparato está apagado o usted no está cerca, puede que no reciba mensajes rápidamente
- Existe la posibilidad que un individuo deshonesto haciéndose pasar por un paciente o doctor envíe un mensaje falso
- Si las dos personas no están en la línea al mismo tiempo, no hay manera de clarificar malentendidos
- No podemos borrar ni revocar mensajes enviados en error
- Mensajes pueden contener virus que pueden dañar su sistema o robar información
- Algunos temas o preguntas médicas no pueden ser resueltos por la internet

Nuestras Pólizas de Comunicación Electrónica

1. **No tomamos mensajes urgentes o con emergencia.** Nuestra comunicación electrónica no debe de ser usada para mensajes urgentes o con emergencia ya que no monitoreamos nuestros mensajes inmediatamente. Usted puede enviar mensajes a cualquier momento, pero existe la posibilidad de que no lo revisemos hasta el siguiente día laboral. Nosotros solo revisamos mensajes durante horas normales de trabajo y los contestamos en la orden que los recibimos. Tratamos de contestar mensajes recibidos el mismo día, pero existen circunstancias en donde causen que nos podamos atrasar. Use nuestro número telefónico si necesita una respuesta inmediata. En caso de una emergencia de vida o muerte llame al 911.
2. **Usos.** Nuestra clínica acepta mensajes electrónicos para tales usos:
 - a. **Mensajes Generales.** Hacer o cambiar citas, asuntos de facturas, e otras preguntas que el miembro adecuado pueda responder.
 - b. **Recetas.** Pedido de medicaciones recetadas previamente, también pueden dejar mensaje de voz. Si tenemos alguna pregunta, comunicaremos con usted por mensaje electrónico o por teléfono.
3. **Parte de su registro.** Mensajes electrónicos son considerados como parte de su registro médico. Nuestras pólizas de privacidad de registros y usos apropiados de información médica aplica a mensajes enviados.

ACUERDO DE COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA (PORTAL/E-MAIL)



4. **Seguridad.** Usted debe de proteger su correo electrónico para asegurarse de que nuestra comunicación se mantenga privada. Esta es la única manera de que podemos confiar que los mensajes que recibimos de su parte en realidad son de usted y que los mensajes que enviamos no van a ir a alguien más. Si no estamos seguros de un mensaje, nosotros intentaremos comunicarnos con usted de alguna manera.
5. **Disponible.** Si usted nos pide que usemos mensajes electrónicos para comunicarnos con usted, asumiremos que usted revisa su correo electrónico periódicamente. No garantizamos que contestaremos los mensajes, así como usted no puede garantizar que contestara los nuestros. En caso de duda, intentaremos comunicarle de otra manera.
6. **Información médica delicada.** Castle Rock Pediatrics no siempre va a saber que información usted considera privada y nosotros cuidamos todo su expediente médico, pero sabemos que algunos datos son más sensibles que otros. Ya que correo electrónico no puede ser considerado 100% seguro, por favor no ponga temas extremadamente delicados en mensajes.
7. **Voluntario.** Uso de correo electrónico es voluntario para usted y nosotros. Si sentimos que usted no está usando su correo electrónico apropiadamente (o si pensamos que su correo ha sido comprometido por un impostor), podemos bloquear sus mensajes. Si usted decide que no quiere recibir más mensajes de nosotros, por favor déjenos saber.
8. **Cambio de dirección.** Si su correo electrónico cambia por favor de comunicárnoslo.
9. **Usos esenciales.** Solo usaremos su correo electrónico para información importante en respecto a nuestra clínica. No daremos su correo electrónico a nadie más fuera de nuestra clínica. Por favor no enví mensajes que no sean esenciales a nosotros, porque esto puede causar retraso e impedir que contestemos a mensajes importantes.
10. **Errores.** Errores ocurren. Si usted piensa que ha recibido o enviado un mensaje por error, o un mensaje que contenga un error, por favor déjenos saber. Por favor borre mensajes no se sean para usted.
11. **Otros riesgos.** En adición a lo mencionado, comunicación electrónica tiene otros riesgos y desventajas que puedan causar una inconveniencia para usted. Todos los que usan comunicación electrónica tiene que utilizar criterio apropiado en respecto al valor de tecnología, y debe de recordar que hay ciertas situaciones en donde es mejor usar otras opciones.

Reconocimiento y Acuerdo

Yo reconozco que he leído esta hoja y entiendo que comunicación electrónica corre los riesgos mencionados al igual que otros no mencionados. Estoy de acuerdo con las pólizas escritas y estoy de acuerdo con usar criterio apropiado en respecto a mensajes que envié o reciba. No tengo preguntas ni dudas en respecto a lo requerido con este acuerdo.

Nombre del paciente (o representante legal): _____

Firma: _____ Fecha: _____

Correo electrónico que usaremos: _____