

Los riesgos de la comunicación digital

Lo que debe saber sobre los mensajes de texto, correos electrónicos, correos de voz y llamadas telefónicas



En Devoted Medical, nuestro importa mucho la comunicación: ayudarle a entender su salud, responder sus preguntas y escucharle cuando tenga inquietudes. Con tantas formas de comunicarse en estos días, queremos compartir información de la manera que funcione mejor para usted.

Además de las visitas en persona y del correo, también utilizamos diferentes tipos de comunicación con el paciente, incluyendo **llamadas telefónicas, mensajes de texto, correo de voz y correo electrónico.**

Hacemos todo lo posible para mantener los mensajes y las conversaciones seguras y confidenciales en todas las formas en que nos comunicamos con nuestros pacientes, pero la comunicación digital tiene riesgos.

¿Cuáles son los riesgos de utilizar la comunicación digital con Devoted Medical?

En pocas palabras, existe el riesgo de que las comunicaciones digitales (como llamadas telefónicas, mensajes de texto, correos electrónicos o correos de voz) puedan llegar a personas que no deberían recibirlas. Intentamos evitar esto, pero aquí hay algunos ejemplos de cómo puede suceder:

- Las personas o compañías pueden enviar accidentalmente comunicaciones digitales al número de teléfono o dirección de correo electrónico incorrectos.
- Alguien podría enviar y reenviar comunicaciones digitales a personas que no deben verlas, incluso a grupos grandes o listas de correo electrónico. Es posible que puedan cambiar las comunicaciones y compartir versiones que no sean correctas.
- Alguien podría robar copias de comunicaciones digitales. Incluso si se han borrado de un teléfono o una computadora, es posible que haya copias de seguridad que puedan caer en las manos equivocadas.
- Si las comunicaciones digitales caen en las manos equivocadas, podrían utilizarse para actividades ilegales. Por ejemplo, alguien podría usar la información para enviar reclamaciones fraudulentas (falsas) a Medicare, o para intentar engañarle para que comparta otra información personal (como su número de Seguro Social o números de tarjetas de crédito).

También hay reglas que pueden dar acceso a otras personas a sus comunicaciones digitales en ciertas situaciones:

- Los empleadores y los proveedores de servicios pueden tener derecho a ver los mensajes enviados a través de sus sistemas; por ejemplo, si usa una aplicación de mensajería para comunicarse, el propietario de la aplicación podría ver su información. O si usa la dirección de correo electrónico de su trabajo, es posible que su empleador pueda ver sus correos electrónicos.
- Si tiene que ir a la corte, los abogados podrían pedirle al juez acceso a sus comunicaciones digitales. Si el juez dice que sí, los abogados podrían ver sus comunicaciones digitales y usarlas como evidencia en un caso judicial.

¿Los riesgos son los mismos para las llamadas telefónicas, los mensajes de texto, los correos electrónicos y los correos de voz?

Devoted Medical graba todas las llamadas telefónicas, por lo que existe la posibilidad de que la grabación caiga en las manos equivocadas; pero tenemos un buen sistema de seguridad, por lo que el riesgo es menor. En los casos de los mensajes de texto, correos electrónicos y correos de voz (y las llamadas telefónicas que *usted* graba), el riesgo es mayor porque hay otras formas de que la información salga, como si alguien le roba el teléfono o piratea su correo electrónico.

¿Qué es la información de salud protegida (PHI, por sus siglas en inglés)?

La PHI es cualquier información de salud personal utilizada para su atención médica, como sus afecciones de salud, medicamentos y nombres de médicos. Esta es información privada y puede ser peligrosa si cae en las manos equivocadas.

¿Cómo puedo saber le di permiso a Devoted Medical para compartir mi PHI en mensajes de texto, correos electrónicos o correos de voz?

No incluimos ninguna PHI en correos electrónicos, correos de voz o mensajes de texto a menos que nos lo solicite.

- **Para mensajes de texto:** Puede marcar la casilla “Consentimiento general para la atención y el tratamiento de Devoted Medical” en el formulario que dice que podemos incluir PHI en los textos. Incluiremos pequeñas cantidades de PHI en mensajes de texto para ayudarle a coordinar su atención.
- **Para correos electrónicos y correos de voz:** Si necesita que le enviemos PHI a su correo electrónico o que la dejen en un correo de voz, llámenos.

Si no está seguro de los permisos que nos dio, puede preguntar. Y si cambia de opinión, déjenoslo saber.

¿Qué hace Devoted Medical para proteger las comunicaciones digitales?

Como todos los proveedores de atención médica, contamos con sistemas para mantener la privacidad de su información personal. Estos sistemas son requeridos por ley.

Hacemos todo lo posible para mantener las comunicaciones digitales seguras y confidenciales, como mediante el uso de encriptación (que convierte la comunicación digital en un código que solo las personas con permiso pueden leer) y capacitamos a nuestros empleados sobre cómo mantener segura la PHI. Pero debido a los riesgos que mencionamos anteriormente, no hay forma de que podamos garantizar que siempre será seguro.

Esta es la conclusión.

- El uso de comunicaciones digitales tiene riesgos.
- Es posible que las comunicaciones digitales (como llamadas telefónicas, mensajes de texto, correos electrónicos o correos de voz) lleguen a personas que no deberían recibirlas.
- Es importante saber esto si decide darnos permiso para incluir PHI en mensajes de texto, correos electrónicos o correos de voz.
- Independientemente de lo que decida, seguiremos sus solicitudes y haremos todo lo posible para asegurarnos de que su información permanezca segura.

Devoted Medical almacena las Comunicaciones del paciente electrónicamente en el registro médico de un paciente. Devoted Medical no es responsable de las divulgaciones o violaciones de información confidencial causadas por el Paciente o cualquier tercero. Devoted Medical no es responsable de la divulgación indebida de información confidencial a menos que sea causada por una mala conducta intencional de Devoted Medical. Y0142_23D606_C