



## Carolinas HealthCare System

### GUIDELINES FOR E-MAIL WITH PATIENTS

### PAUTAS PARA EL USO DE CORREO ELECTRÓNICO CON PACIENTES

#### Riesgos de Utilizar Correo Electrónico

Usted ha pedido que nosotros, Carolinas Healthcare Systems (CHS), nos comuniquemos con usted a través de correo electrónico. Aún que nosotros usaremos medidas razonables para proteger la seguridad y confidencialidad de los correos electrónicos enviados y recibidos, no podemos garantizar la seguridad y confidencialidad de toda comunicación a través de correo electrónico. La transmisión de información de paciente a través de correo electrónico tiene una cantidad de riesgos que usted debe considerar. Estos riesgos incluyen, pero no están limitados a, lo siguiente:

- Correo electrónico puede ser circulado, reenviado y almacenado en numerosos archivos de papeles y electrónicos.
- Correo electrónico puede ser inmediatamente transmitido mundialmente y recibido por muchos destinatarios deseados y no deseados.
- Remitentes de correo electrónico pueden fácilmente enviar un correo electrónico a la dirección equivocada.
- Correo electrónico es más fácil de falsificar que documentos escritos a mano o firmados.
- Podrían existir copias de reserva/respaldo de correos electrónicos aún después que el remitente o destinatario haya borrado la copia de él o ella.
- Muchos empleadores y servicios de Internet tienen el derecho de archivar e inspeccionar los correos electrónicos transmitidos a través de sus sistemas.
- Correo electrónico puede ser interceptado, alterado, reenviado o utilizado sin autorización o detección.
- Correo electrónico puede ser utilizado para introducir virus en el sistema de computadoras.
- Correo electrónico puede ser utilizado como evidencia ante un tribunal.
- Correo electrónico puede ser perdido en la transmisión.
- Correos electrónicos pueden ser publicados en Internet u otras redes disponibles públicamente.

#### Su Acuerdo

Por los riesgos de seguridad y confidencialidad de correo electrónico, usted debe estar de acuerdo con lo siguiente antes de nosotros poderle enviar por correo electrónico su información a usted:

- **POR FAVOR NO UTILICE CORREO ELECTRÓNICO EN CASOS DE EMERGENCIA MÉDICA U OTROS ASUNTOS QUE EL TIEMPO ES UN FACTOR CLAVE – PÓNGASE EN CONTACTO CON SU PROVEEDOR EN PERSONA O POR TELÉFONO, O LLAME AL 911 EN CASO DE EMERGENCIA.**
- Usted debe llenar el Formulario de Autorización para Dar a Conocer Información de Salud de CHS (Autorización) y presentarlo a un representante de CHS ubicado en el consultorio/instalación para que el individuo/consultorio/instalación a quien usted está autorizando se comunique con usted a través de correo electrónico. CHS estará autorizado a entregar la información listada en la autorización. La Autorización y estas Pautas están disponibles en el Internet en <http://www.carolinashealthcare.org/body.cfm?id=19>.
- Si otras personas están involucradas en su atención médica, tales como tutores o agentes de atención médica, su autorización para comunicaciones a través de correo electrónico se extiende a ellos, a menos que usted nos diga lo contrario.

- Usted entiende que si usted ha elegido “Todos los Historiales y Detalles” en la Autorización, CHS podría tener restricciones en comunicación con respecto a información delicada, tal como información acerca de enfermedades transmitidas sexualmente, VIH/SIDA, salud mental, discapacidad de desarrollo o abuso de sustancias.
- Usted entiende y está de acuerdo que CHS no puede garantizar la seguridad y confidencialidad de comunicaciones a través de correo electrónico y no será responsable por cualquier revelación inapropiada de información confidencial, incluyendo su información de paciente, que no sea causada intencionalmente por nuestra falta.
- Usted entiende y está de acuerdo que todos los correos electrónicos entre usted y CHS podrían ser impresos y ser colocados en su expediente médico y cualquier persona autorizada a tener acceso a ese expediente médico tendrá acceso a dichos correos electrónicos. Usted también entiende y está de acuerdo que CHS podría reenviar sus correos electrónicos al personal y agentes y proveedores de atención médica como sea necesario para diagnóstico, tratamiento, reembolso y otro tratamiento, pago o por propósitos operativos. Nosotros no, sin embargo, reenviaremos correos electrónicos a terceros independientes sin su previo consentimiento por escrito, excepto como sea autorizado o requerido por la ley.
- Correo electrónico es provisto como una conveniencia, no como un sustituto para tratamiento personal u otra atención médica. Aunque nosotros intentaremos leer y responder lo antes posible un correo electrónico suyo, nosotros no podemos garantizar que los correos electrónicos sean leídos y contestados dentro de algún período de tiempo determinado. Si su correo electrónico requiere o invita una respuesta de nuestra parte y usted no ha recibido una respuesta dentro de un periodo de tiempo razonable (por favor permita por lo menos 72 horas), es su responsabilidad de hacer seguimiento para determinar si el destinatario recibió el correo electrónico y cuándo el destinatario contestará. Igualmente, es su responsabilidad de hacer seguimiento y/o programar una cita, si se amerita.
- Usted puede retirar su Autorización únicamente mediante comunicación por escrito a cada individuo/consultorio/instalación en la cual una Autorización ha sido presentada y aprobada por CHS.
- Usted es responsable de proteger su contraseña u otros medios de acceso a correo electrónico. También usted es responsable de saber quién puede tener acceso a su cuenta de correo electrónico, tal como su cónyuge o amigo/a, y usted debe elegir su cuenta de correo electrónico debidamente. Usted está de acuerdo que no somos responsables por incumplimientos de confidencialidad causados por usted o terceros.
- Usted está de acuerdo a renunciar y liberar cualquier y todo reclamo, daño, costo y honorario con relación a envío de correo electrónico con su información, incluyendo acceso sin autorización u otros asuntos que podrían surgir, desde y en contra de *The Charlotte-Mecklenburg Hospital Authority d/b/a Carolinas HealthCare System*, sus hospitales, consultorios, afiliados, subsidiarios, directores, oficiales, empleados, agentes, y representantes. Además, usted está de acuerdo a estar obligado a estas Pautas, al igual que a otros requisitos o pautas que nosotros podríamos publicar relacionado a comunicaciones a través de correo electrónico.
- Usted está de acuerdo a limitar o evitar el uso de la computadora de su empleador u otras computadoras que no estén bajo su control, tales como aquellos provistos en cibercafés o bibliotecas.
- Usted está de acuerdo a informar lo antes posible a cada individuo/consultorio/instalación por escrito de los cambios de dirección de su correo electrónico. Nosotros no somos responsables por correos electrónicos a una dirección previa si cada individuo/consultorio/instalación por quien CHS ha aprobado Autorización no ha sido notificado por escrito de los cambios.
- Usted está de acuerdo a poner su nombre en el contenido principal del correo electrónico para así nosotros saber quien es el remitente.
- Usted está de acuerdo a incluir la categoría de comunicación en el espacio reservado al asunto/tema por propósito de envío (tal como “pregunta de facturación”, “información de prescripción”, “consejo médico”).
- Usted está de acuerdo a revisar el correo electrónico para asegurar que sea claro y que toda información relevante sea provista antes de enviarlo.
- Usted está de acuerdo a asegurar que nuestra dirección de correo electrónico esté correcta antes de enviar el correo electrónico.

- Usted está de acuerdo a enviarnos un mensaje de contestación o recibo de entrega cuando nosotros le enviamos un correo electrónico para nosotros así saber que usted lo ha recibido.
- Usted está de acuerdo a tomar precauciones para preservar la confidencialidad de correos electrónicos, tal como el uso de salvapantallas y proteger su contraseña de la computadora.
- Usted está de acuerdo a cumplir con todo lo anteriormente mencionado durante su comunicación con nosotros a través de correo electrónico.

### **Recomendaciones**

- Para poder ayudar a proteger su computadora contra aplicaciones maliciosas y proteger su información, programas *software* y sistemas de comunicaciones, recomendamos que usted instale y actualice regularmente programas *software* de protección, tal como de seguridad/*firewall*, antivirus y antiespías/*spyware*.
- Para ayudar a reducir la amenaza de personas que inapropiadamente interceptan y leen sus correos electrónicos, recomendamos que usted utilice programas *software* para codificar sus correos electrónicos que contengan información que usted determine sea confidencial.

LS: 6/09  
JO,AR,CM