

Oficina de comunicación a distancia del Hospital de Pediatría “Prof. Dr. Juan P. Garrahan” – más de 20 años construyendo telemedicina”

Outreach Communication Office of Hospital de Pediatría “Prof. Dr. Juan P. Garrahan” – more than 20 years building telemedicine

María Celeste Savignano^a; Mauro Castelli^b; Silvia Kassab^b; Antonio Luna^a

^a Coordinación de Redes y Comunicación a Distancia, Hospital de Pediatría SAMIC “Prof. Dr. Juan P. Garrahan”, Argentina

^b Fundación Hospital de Pediatría Garrahan, Argentina

Resumen

Introducción: El Hospital de Pediatría “Prof. Dr. Juan P. Garrahan” ha sido pionero en la atención de la salud de la población infantil del país y de Latinoamérica. El 53% de los pacientes que concurren al hospital viven más allá del área metropolitana de Buenos Aires. En agosto de 1997, se creó la Oficina de Comunicación a Distancia como una herramienta para sostener la continuidad asistencial de los pacientes de áreas remotas; su apertura significó el embrión del primer programa de telemedicina del país. **Objetivos:** Promover la construcción de redes integradas de servicios de salud. Impulsar nuevos procesos que mejoren el acceso a la salud. **Metodología:** Basados en la lógica de redes integradas de servicios de salud con la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación. **Resultados:** Desde 1997 hasta el primer semestre de 2018 se crearon 283 OCD. Se asistieron más de 70.000 consultas asincrónicas y se realizaron más de 5000 videoconferencias. **Conclusiones:** La modalidad de comunicación a distancia y telemedicina estimula el trabajo colaborativo interinstitucional favoreciendo la atención de los pacientes en origen.

Palabras clave: Oficina de comunicación a distancia (OCD); telemedicina; redes; tecnologías de la información y la comunicación (TICS).

Abstract

Introduction: Hospital de Pediatría “Prof. Dr. Juan P. Garrahan” has been a Pioneer in health care for children in Argentina and Latin America. Overall, 53% of the patients that are covered by the hospital live outside the metropolitan area of Buenos Aires. In August 1997, the Outreach Communication Office (OCO) was created as a tool to sustain continuous care for patients living in remote areas; its inauguration was the seed for the first telemedicine program in the country. **Objectives:** To promote the development of networks of health-care services. To initiate processes to improve Access to health care. **Methods:** Development of comprehensive health-care networks with the incorporation of information and communication technologies. **Results:** Between 1997 and the first semester of 2018, 283 OCO’s were created. Overall, 70,000 asynchronous consultations were conducted and more than 5000 videoconferences were held. **Conclusions:** The modality of outreach communication and telemedicine encourages interinstitutional collaboration favoring patient care at their site of origin.

Key words: Outreach Communication Office (OCO); Telemedicine; Networks; Information and Communication Technology (ICT).

Introducción

Desde sus orígenes el Hospital de Pediatría SAMIC “Prof. Dr. Juan P. Garrahan” ha sido pionero en la atención de la salud de la población infantil de Argentina y de Latinoamérica. “El Hospital de Pediatría SAMIC “Prof. Dr. Juan P Garrahan” es una entidad jurídica administrativa descentralizada, bijurisdiccional con dependencia del Ministerio de Salud de la Nación y del Ministerio de Salud de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Fue inaugurado el 25 de agosto de 1987” (Mastropasqua & Farizano, 2008), y cuenta ya con más de 30 años de historia. Es un hospital de 3° Nivel especializado en salud infantil de alta complejidad y es de referencia nacional para la atención de la salud de niños desde su nacimiento hasta los 16 años.

“La organización fundacional se basó en el concepto del cuidado del paciente, lo que significaba que ‘la estructura de los servicios del hospital debe satisfacer las necesidades médicas y de enfermería de los pacientes en cada etapa de su enfermedad’, al tiempo que implicaba ‘modificar la tradicional estructura de los profesionales del departamento médico’. Como resultado de esto, se constituyeron equipos de trabajo para realizar tareas asistenciales en todas las áreas del hospital” (Hospital de Pediatría SAMIC “Prof. Dr. Juan P. Garrahan”, 2018).

Entre las definiciones y previsiones contenidas en aquel programa médico ya se destacaban el propósito de brindar atención médica integral y de la mejor calidad disponible a la población infantil de su área de influencia y actuar como hospital de referencia del sistema de atención médica pediátrica en el ámbito nacional.

En la actualidad el hospital cuenta con un recurso humano constituido por más de 4000 agentes distribuidos en tres tramos: logística, conducción y asistencial. Es de destacar que el tramo asistencial se compone por el 71% del total de agentes.

Cabe destacar que el 53% de los pacientes que concurren al hospital viven más allá del área metropolitana de Buenos Aires y por ello son muchos los niños que deben viajar junto a sus familiares para recibir atención pediátrica de alta complejidad. Es por ello y manteniéndose en la vanguardia que, hace 21 años, “en agosto de 1997 se creó la Oficina de Comunicación a Distancia -OCD- en el Área del Hospital de Día Polivalente que nace a partir de una idea del entonces Director Médico Ejecutivo, Dr. Mauro Castelli” (Carniglia et al., 1999). Inicialmente se concibió como una herramienta para dar respuesta a la necesidad de establecer un mecanismo ágil y eficaz para sostener la continuidad asistencial de los pacientes de áreas remotas además de responder a consultas de

integrantes de otros equipos de salud públicos desde el interior de un país con enormes distancias.

Es importante destacar que la OCD presta un servicio de carácter gratuito, abierto a todos los hospitales públicos del país.

La apertura de la Oficina de Comunicación a Distancia del Hospital Garrahan significó el embrión del primer programa de telemedicina del país que en poco tiempo logró expandir virtualmente la puerta de entrada al hospital.

Desde sus inicios la OCD cuenta con un aliado estratégico que es la Fundación Hospital de Pediatría Garrahan, una entidad no gubernamental cuya misión es alentar en todos sus aspectos el desarrollo del Hospital y es así que ha participado activamente en la transferencia del modelo de comunicación a distancia de manera coordinada e integrada además de proporcionar un invaluable apoyo en el desarrollo conceptual y organizativo de la misma.

Como se mencionó anteriormente, la OCD funcionaba en sus comienzos en el Área del Hospital de Día Polivalente del Hospital Garrahan con un recurso humano administrativo que con el transcurrir del tiempo logró adquirir un rol destacado y con una rotación de médicos de esa área. En el desarrollo de este modelo los aspectos relacionados al trabajo en red empezaron a tener cada vez mayor relevancia y a enriquecer la actividad de la oficina.

La estrategia aplicada para optimizar la gestión de consultas a distancia se centró en la interacción permanente entre los médicos y administrativos del área Hospital de Día Polivalente y de este binomio (médico-administrativo) con los profesionales y administrativos de las diferentes áreas y servicios de la institución, constituyéndose el administrativo de la OCD en un nexo importante para la resolución integral de las problemáticas del paciente y contribuyendo a incorporar a la vida institucional la idea de responder a consultas de pacientes de sitios remotos; en aquellos inicios vía telefax que era la mayor tecnología con la que se contaba. Aquí es importante hacer mención de que, coincidentemente con los inicios de esta modalidad de consultas a distancia, el Hospital Garrahan recibió la donación de manos del Hospital For Sick Children de Toronto, Canadá, de un equipo de videoconferencia Picturitel 4500, permitiendo de este modo dotar además con equipamiento que permitiría la transmisión de imágenes y datos en tiempo real único en el ámbito público del país en esos tiempos.

Es así que a medida que se expandía la modalidad de la OCD Garrahan, se fue asumiendo con el tiempo la necesidad de adoptar nuevos roles no solo para la gestión asistencial remota de consultas, sino también, en todo lo inherente a las nuevas necesidades de los pacientes y

la comunidad como a las necesidades de los diferentes integrantes de los equipos de salud que se incorporaban a la red de OCD.

La OCD fue rápidamente visualizada como herramienta para mejorar los canales de comunicación del equipo de salud y se pensó desde su inicio como un binomio médico-administrativo, contemplando un perfil específico para los componentes de esa dupla que requería no sólo que contaran con afinidad por las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) sino por sobre todo con habilidades comunicacionales empáticas y efectivas.

Antes de continuar, es oportuno presentar una línea de tiempo para una mejor comprensión del viaje a través de la historia de la OCD y Telemedicina del Hospital Garrahan, desde su concepción inicial a la actualidad.

Luego de la génesis embrionaria, desde el año 2002, se planteó una estrategia tendiente a estimular el desarrollo regional, estableciendo en las provincias modelos similares a la OCD del Hospital Garrahan, en los hospitales regionales y zonales, a efectos de optimizar la comunicación entre profesionales para la consulta y diversas gestiones en favor de los pacientes y los equipos de salud.

Así se puso en marcha un proyecto, financiado por la OPS, que se desarrolló en la provincia de Jujuy, localizada en el noroeste argentino, que se denominó "Programa de Telemedicina en Apoyo al Establecimiento de Redes de Servicios" y fue la base del Subprograma de Comunicación a Distancia.

De esta manera, la OCD ha tenido un sostenido crecimiento del número de consultas desde su creación y, en los últimos años, en cuanto participación de otros subprogramas que componen el Programa de Referencia y Contrarreferencia, que tiene como objetivo favorecer la atención coordinada de patologías de alta complejidad y está basado en la articulación de los niveles existentes de complejidad progresiva, promoviendo así la colaboración concertada de referentes locales y poniendo el acento en la formación continua de sus recursos humanos.

Con el advenimiento del Programa de Referencia y Contrarreferencia, en 2005 se comienza a transferir paulatinamente el KnowHow de la organización OCD -el Subprograma de Comunicación a Distancia (Oficina de Comunicación a Distancia Garrahan., 2009) - hecho que genera fuertes vínculos de confianza entre profesionales y administrativos de diferentes provincias. Así esta Red, en construcción permanente, toma otra dimensión.

Es así que las actividades que se realizaran en las OCD que funcionan en el interior del país son similares, pero en un contexto diferente marcado por el respeto a su identidad sociocultural.

Asimismo, a través del Programa Nacional de Videoconferencias Pediátricas (PNVP), la OCD desarrolla una actividad creciente por videoconferencia en conjunto con Universidades Nacionales y Hospitales provinciales con fines asistenciales, docentes y de gestión interhospitalaria (Oficina de Comunicación a Distancia Garrahan., 2008).

En 2009 se realiza un estudio multicéntrico a través de una Beca Carrillo Oñativía. Salud Investiga "Evaluación del Programa de Comunicación a Distancia en las oficinas de comunicación a distancia del Hospital Garrahan y de seis provincias argentinas" (Carniglia et al., 2010). Estudio cuali-cuantitativo de tipo descriptivo-analítico. A través de este estudio se destacaron las relevancias para políticas e intervenciones sanitarias, formación de recursos humanos en salud y para la investigación.

Fue así que, con los avances de las tecnologías de la comunicación producidos en los últimos años, tanto como el mayor acceso a Internet en todo el territorio nacional argentino se plantean la conveniencia de sumar la comunicación de voz y datos a través de protocolos IP e imagen por videoconferencia, todos estos, elementos facilitadores del proceso de acompañamiento a distancia. En virtud de ello, en noviembre de 2011, el Hospital Garrahan autorizó la ejecución del proyecto "Desarrollo e innovación de un modelo de comunicación interhospitalaria para atención y seguimiento de pacientes a distancia" otorgado por el Fondo Argentino Sectorial, dependiente, en aquel entonces, del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva de la Nación. El citado proyecto permitió dotar a 160 OCD de equipo de videoconferencia y teléfonos con tecnología IP. Además, se completó la propuesta con el desarrollo de un software especialmente diseñado para la gestión de consultas.

Dicho escenario permitió no sólo una mejor comunicación con la OCD del Hospital Garrahan, sino a su vez a la mayor interacción en cada provincia y entre ellas.

Con el devenir de los años, este modelo de atención a distancia mediado por las nuevas TIC se expandió a lo largo y ancho del país, multiplicando los nuevos perfiles de los integrantes del campo de la salud que trabajan bajo esta lógica. Fue así que en el 2014 el entonces Ministerio de Planificación Federal en conjunto con el Ministerio de Salud de la Nación lanzan el Plan Nacional de CyberSalud, basado en la experiencia en pediatría llevada a cabo por el Hospital Garrahan, pionero en telesalud. En la presentación de este Plan se realizó el reconocimiento al Programa de Comunicación a Distancia iniciado por la institución en 1997, que sentó las bases para que en ese entonces sea posible la ampliación de la telemedicina al

mundo de la atención del adulto. Asimismo, con el cambio de Gobierno en 2016 el Ministerio de Modernización en conjunto con el Hospital Garrahan y más tarde con el Ministerio de Salud de la Nación, comienzan a trabajar en el Plan Nacional de Telesalud.

Un dato de interés, que surge del crecimiento exponencial del Programa de Comunicación a Distancia y Telemedicina se asocia a su expansión intramuros del Hospital Garrahan lo que requirió también, sobre todo entre el período 2015-2017, la generación de estaciones telemédicas en aquellas áreas y servicios del hospital que por su participación especial en diversos programas de telemedicina, como por ejemplo el Programa de Tele-Cardiología, el de Tele-Cuidados Intensivos Pediátricos, requerían de una organización más autónoma, pero sin perder en ningún momento el nexo estratégico con los recursos humanos de la OCD-Telemedicina Garrahan siendo siempre actores clave para el fortalecimiento y expansión de la modalidad.

Como hemos referido desde su creación a la actualidad la OCD del Hospital de Pediatría “Prof. Dr. Juan P. Garrahan” vivenció una época de constantes cambios políticos, sociales, culturales y tecnológicos que han modificado notablemente algunos modelos de organización y gestión dentro del hospital. Es así que dada la expansión de sus actividades tanto intra como extramuros la OCD requirió ser repensada en el organigrama del hospital y hoy en

día funciona bajo las Coordinaciones de Relaciones Institucionales y de Redes y Comunicación a Distancia.

Cabe destacar que dichas coordinaciones trabajan sinérgicamente y cuentan con un recurso humano conformado por múltiples perfiles desde administrativos, técnicos, médicos, licenciado en gestión de políticas públicas, psicólogas institucionales, licenciado en comunicación social, ingeniero en telecomunicaciones, diseñador de imagen y sonido lo cual genera una pluralidad de experiencias y voces que enriquece en el cotidiano el poder cumplir con la misión y visión de las coordinaciones además de sostener sus valores fundacionales.

Rosa María Alfaro Moreno (1993) refiere que “lo comunicativo es para nosotros una dimensión básica de la vida y de las relaciones humanas y socioculturales. Es el reconocimiento de la existencia de actores que se relacionan entre sí dinámicamente, a través de medios o no, donde existe un UNO y un OTRO, o varios OTROS, con quienes cada sujeto individual o colectivo establece interacciones objetivas”.

En la concepción de la OCD la comunicación ha dejado de ser un ‘instrumento al servicio de’, para convertirse en una dimensión estratégica en el campo de la salud. Es el espacio común donde las interacciones humanas posibilitan permanentemente nuevos sentidos, desafíos y oportunidades de mejora para la atención de la salud de la comunidad.



Figura 1: Línea de tiempo histórica de OCD/Telemedicina Hospital Garrahan. Elaboración equipo OCD.



Figura2: OCD/Telemedicina Hospital Garrahan

Objetivos

Observando que una gran parte de nuestra población de pacientes concurrían sin ser referidos por profesionales, que en otros casos las consultas que se realizaban podrían haberse resuelto en sus lugares de origen evitando traslados innecesarios, así como también en otras circunstancias otros pacientes llegaban a consultar tardíamente. Se evidenció también la necesidad de sostener en una gran cantidad de pacientes una atención continuada luego de ser egresados de la institución.

Todo ello coincidía con un momento de mejoras tecnológicas y fue entonces que se pensó en idear un sistema de comunicación a distancia.

De esta manera, puede decirse que entre los propósitos fundacionales se encontraban realizar:

- Consultas a distancia acerca de diversas necesidades de los pacientes procedentes de sitios remotos al Hospital Garrahan.
- Contrarreferencia adecuada entre las distintas instituciones que asistían al paciente.
- Seguimiento conjunto entre el Hospital de origen del paciente y el Hospital Garrahan.
- Gestiones en favor del paciente.

Fue así que, desde sus orígenes, la Oficina de Comunicación a Distancia del Hospital de Pediatría Garrahan tiene entre sus objetivos principales la promoción de la construcción de redes integradas de servicios de salud para así fortalecer la comunicación y la interrelación entre diferentes instituciones de salud, académicas y educativas del país además de romper con la fragmentación y

lograr una mejora en el acceso a los servicios de salud para la población y así lograr:

- Promover la resolución local de los problemas.
- Fomentar la regionalización de la atención.
- Colaborar con referentes provinciales.
- Favorecer la formación continua.

Desde sus inicios impulsa nuevos procesos de atención y de gestión para lograr en forma eficiente estos objetivos. Esta labor implica la inclusión de tecnologías de la información y la comunicación que se actualizan permanentemente. Con una estrategia de estímulo al desarrollo regional, se fueron promoviendo e instalando modelos similares a la OCD Garrahan en los diferentes efectores de salud del país con el fin de optimizar la comunicación entre los diferentes profesionales y administrativos para la gestión de la consulta a distancia. Hoy ya existen 283 OCD distribuidas en las 24 jurisdicciones del país. La diversidad se multiplica en la OCD, el rol de las Coordinaciones de Relaciones Institucionales y de Redes y Comunicación a Distancia es fundamental ya que son el motor de cada una de las funciones y acciones dentro y fuera del hospital.

Metodología

Basados en la lógica de redes integradas de servicios de salud y con la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) las OCD constituyen un entramado dedicado a la asistencia y seguimiento de pacientes a distancia y como medio para el trabajo colaborativo interinstitucional, estimulando la referencialidad local.

De lunes a viernes de 08:00 am a 04:00 pm, el equipo médico-administrativo OCD brinda asistencia a las consultas que llegan desde los diferentes efectores del sistema público de salud a través de canales formalizados para tal fin.

Es de destacar que la primer estrategia de comunicación que dio origen a esta organización que hoy son las Coordinaciones de Relaciones Institucionales y de Redes y Comunicación a Distancia del Hospital Garrahan, donde se concentran las actividades de telemedicina tanto de carácter asistencial, educativo, de transferencia del conocimiento y de gestión fue la visión, desde una perspectiva basada en las necesidades, de una gran parte de la población de usuarios del hospital que se encontraban más vulnerables dada las grandes distancias que lo separaban del mismo dando respuesta a esta necesidad por medio de la generación de un modelo de atención que combinaba las capacidades de los recursos humanos con las tecnologías de la información y la comunicación disponibles, lo cual posibilitó sostener una continuidad asistencial y de información más fluida y directa entre los diferentes profesionales de los equipos de salud públicos del país y con los pacientes y sus familias. Además, se crearon condiciones para que los trabajadores de la salud se apropiasen de este modelo de atención basado en la lógica de redes para la articulación de los niveles existentes de complejidad progresiva, promoviendo la colaboración concertada de referentes locales y poniendo el acento en la formación continua de recursos humanos para el beneficio de cada uno de los usuarios.

Fue así que rápidamente la OCD se visualiza como una herramienta para mejorar los canales de comunicación del equipo de salud. Resulta interesante, haciendo referencia a lo que refleja Benjamin Paul (1963) "Perspectivas antropológicas en medicina y salud pública", quien señala que uno de los obstáculos que impiden el logro de los objetivos de los programas de salud es la distancia cultural, así como la diferencia de estatus socio económico y político entre personal médico y la comunidad destinataria de las acciones de salud, como este modelo logró sortear estos inconvenientes por medio de diferentes estrategias sostenidas desde los inicios que se sustentaron y lo siguen haciendo en los cinco niveles del proceso de construcción de redes que menciona Mario Rovere (2006) en su publicación *Redes en salud*; un nuevo paradigma para el abordaje de las organizaciones y la comunidad que son el reconocimiento, el conocimiento, la colaboración, la cooperación y la asociación.

Para abordar la lógica de redes, Rovere nos induce a preguntarnos de dónde partimos, o a quién recurrimos, para también reflexionar sobre la misma. En esta idea de red hay otras ideas interesantes. Una de ellas es que la conexión de las personas es una conexión personal. Está claro que se conectan personas, en algunos casos aparecen las instituciones, pero una vez que se conectan personas o instituciones, para la red, tanto la una como la otra valen lo mismo.

Las redes no son telarañas, no son concéntricas, son formas de articulación multicéntricas.

Las estrategias adoptadas dan cuenta, como refieren algunos autores como por ejemplo Rosana Onocko Campos (2004), de la necesidad de centrar la mirada en las personas que habitan las organizaciones. En trabajar con una mirada centrada en el paciente y también revalorizando la tarea del personal de salud (realización personal a través de la tarea profesional), además considerando esencial comprender la perspectiva de los otros actores fundamentales de la atención, profesionales y no profesionales que trabajan en dichas instituciones.

En nuestro modelo de OCD y Telemedicina utilizamos en estos años de recorrido la estrategia de observación y entrevistas en terreno con los diversos equipos médico-administrativo-técnico de las OCDs del país en forma permanente para evaluar la adecuación de los recursos de información disponibles, de los espacios en los que se lleva adelante la modalidad de atención no solo para poder continuar cumpliendo con los propósitos planteados sino también para la mejora continua del modelo.

Resultados

Desde 1997 hasta el primer semestre de 2018 se crearon 283 OCD distribuidas en hospitales públicos de las 24 jurisdicciones nacionales. Desde la OCD Garrahan se asistieron más de 70.000 consultas bajo modalidad asincrónica (Store and Forward) y se realizaron más de 5000 conexiones por videoconferencia y desde 2015 se registra un crecimiento exponencial de consultorios virtuales con diferentes modalidades que equivalen a un 18% de las consultas asincrónicas.

Además, con el objetivo de promover las consultas sincrónicas se comenzó en 2016 con los Programas especiales de Tele-UCIP y Tele-UCIN, dichos programas se centraron principalmente en modelos colaborativos e interdisciplinarios para la atención de pacientes críticos a distancia mediante la Interacción en tiempo real entre unidades de cuidados intensivos: Unidad de Cuidados Inten-

sivos Pediátricos (UCIP) y Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UCIN). Cabe destacar que desde ese mismo año contamos para las actividades que tienen que ver con la comunicación asincrónica para la asistencia médica de pacientes a distancia entre los diferentes profesionales de

la red de OCDs con un entorno web especialmente diseñado para tal fin bajo estándares internacionales de confidencialidad y protección de datos que es la “Plataforma de Telesalud” y que se encuentra en permanente evolución de acuerdo a las diversas necesidades.



Figura 3: Consultorio virtual OCD/Telemedicina Garrahan.

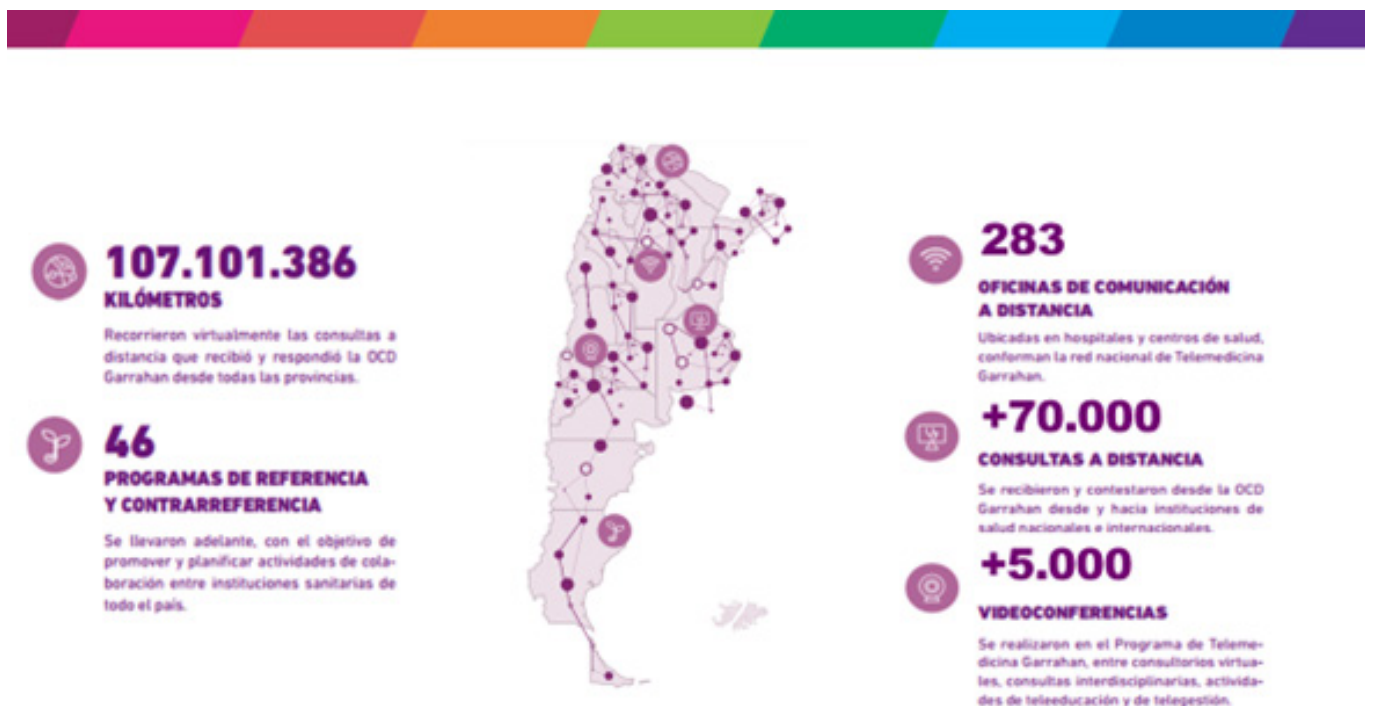


Figura 4: Algunas cifras destacadas en los 20 años de OCD Telemedicina Garrahan.

Conclusiones

La modalidad de comunicación a distancia y telemedicina estimula el trabajo colaborativo interinstitucional favoreciendo la atención de los pacientes en origen y reduciendo traslados innecesarios.

A su vez impulsa nuevos procesos de atención y de gestión para mejorar la calidad e igualar el acceso a la salud desde todas las provincias argentinas. Esta labor implica la inclusión de tecnologías de la información y la comunicación que se actualizan permanentemente.

Somos una organización con 21 años de trayectoria haciendo telemedicina, que funciona bajo la lógica de redes y que ofrecemos nuestros servicios y recursos para satisfacer las necesidades de salud de la población. Esta lógica de trabajo en red no es solamente una estructura para vincularnos con el afuera, sino para establecer nuevas formas de vincularnos con el adentro de la institución y con nosotros mismos como equipo de trabajo. Es por ello que estas herramientas de comunicación aportan un gran valor estratégico porque influye positivamente tanto en el equipo de las coordinaciones ya mencionadas como en los equipos ampliados extramuros de la comunidad de la red de OCDs dado que fomenta condiciones favorables mediante el estímulo que se genera permanentemente al compartir, a través de estas, la posibilidad de ser parte activa de diferentes propuestas, que van más allá del propósito de atención asistencial de niños a distancia, sino que además se nutren también de actividades académicas/educativas, de gestión, como sociales a la vez que permite un flujo informativo y la coordinación de tareas entre todos los participantes de la misma más allá de la comunicación con los referentes de las coordinaciones y OCD del Garrahan generando de esta forma un mayor vínculo de confianza y empatía entre los diversos integrantes de la comunidad de OCDs.

Referencias Bibliográfica

Alfaro Moreno, R. M. (1993). *La comunicación como relación para el desarrollo. Una comunicación para otro desarrollo*. pp. 27-39. Lima: Asociación de Comunicadores sociales Calandria.

Carniglia, L.; Donofrio, M. S.; Elmeaudy, P.; González, J.; Torolla, J.; & Castelli, M. (1999) Oficina de Comunicación a Distancia. *Revista Medicina Infantil*, 6(2), 92-95.

Carniglia L.; González J.; Pérez Lozada, E.; Selvatici, L.; Cegatti, J.; Ugo, F.; Luna, A.; Marchio, W.; Gutiérrez, E.; Adén, F.; Kantolic, T.; Orellana, N.; & García, M. (2010). Programa de comunicación a distancia. Elaboración

de indicadores cuali-cuantitativos para su evaluación. *Medicina Infantil*, 17(3), 276-281.

Hospital de Pediatría SAMIC "Prof. Dr. Juan P. Garrahan" (sin fecha). *Historia del Hospital*. Recuperado de <http://www.garrahan.gov.ar/historia/contenidos/historia> [5 de noviembre de 2018].

Mastropasqua, A. & Farizano, A. (2008). *Mundo Garrahan* (Información Institucional de Prensa y Difusión). Buenos Aires: Hospital de Pediatría SAMIC "Prof. Dr. Juan P. Garrahan".

Oficina de Comunicación a Distancia Garrahan (2008). *Memoria 2008 Oficina de Comunicación a Distancia*. Buenos Aires: Hospital de Pediatría SAMIC "Prof. Dr. Juan P. Garrahan".

Oficina de Comunicación a Distancia Garrahan (2009). *Informe Anual 2008*. Programa de Referencia y Contrarreferencia. Subprograma de Comunicación a Distancia. Buenos Aires: Hospital de Pediatría SAMIC "Prof. Dr. Juan P. Garrahan".

Onocko Campos, R. (2004). Humano demasiado humano: un abordaje del malestar en la institución hospitalaria. En Spinelli, *Salud Colectiva* (pp. 103-120). Buenos Aires: Lugar Editorial.

Paul, B. (1963). Anthropological Perspectives on Medicine and Public Health. En: J. A. Clausen & R. Straus (Eds.). *Medicine and Society*. The Annals of the American Academy of Political and Social Science 346, pp 34-43.

Rovere, M. (2006). *Redes en Salud: Los grupos, las instituciones, la Comunidad*. 2da. Edición. Rosario: Municipalidad de Rosario. Secretaría de Salud.