

Recomendaciones para efectuar una videoconsulta. Definiciones

*Recommendations for carrying out a video consultation.
Definitions*

Subcomisión de Tecnologías de Información y Comunicación

El Ministerio de Salud establece que la telesalud abarca todas las acciones de la salud facilitadas por las tecnologías de información y comunicación (TIC) para superar las barreras geográficas, sociales y culturales del sistema de salud. La telesalud permite brindar servicios de atención de salud en sitios remotos, otorga acceso, equidad y calidad en los servicios. Asimismo, es una estrategia sanitaria que complementa –y no reemplaza– el acto presencial de la atención de la salud.

Una teleconsulta ocurre cuando existe una consulta a distancia, mediada por TIC, un profesional de la salud (habitualmente de la atención primaria) y un paciente, con el fin de proporcionar asesoramiento diagnóstico o terapéutico.

Desde el punto de vista tecnológico, la teleconsulta sincrónica sucede en tiempo real y participan e interactúan personas ubicadas en diferentes lugares.

1. Encuadre general

- La teleconsulta debe ser agendada de la misma forma que la consulta presencial y respetar el horario previsto.
- Se puede encuadrar la consulta en PROGRAMADA (ej. controles de salud habituales) o NO PROGRAMADA (ej. interconsultas o el control de los procesos evolutivos de las enfermedades).
- Del mismo modo que una consulta presencial, tienen distinta duración y formato. Si la consulta no es programada sino de demanda espontánea, resuélvala y agende un control de salud. Asimismo,

sostener el ordenamiento hace a la mejor práctica.

- La teleconsulta cumple la función de orientar y, como cualquier otra herramienta, reconoce límites y alcances. Si por esta vía no se resuelve el motivo de la consulta, se solicitará al paciente que efectúe una consulta presencial.
- NO debe utilizarse la teleconsulta para URGENCIAS ni EMERGENCIAS ya que no es una herramienta adecuada.

2. Dispositivos

- Se debe utilizar un dispositivo que garantice que el profesional y el paciente puedan verse y oírse durante la teleconsulta. Se pueden utilizar computadoras de escritorio, *notebooks*, *tablets* o *smartphones* en función de las características de la plataforma que se utilice.
- Si va a utilizar cámara, verifique que funcione correctamente. La cámara frontal debe enfocar al médico e incluir el rostro.
- Si es posible, tenga previsto un segundo dispositivo en caso de que haya alguna falla técnica.
- La teleconsulta requiere tener buena conectividad, ya sea por red *wifi* o por conexión de datos, por lo tanto, asegúrese antes de comenzar.
- Verifique también tener instalado en su dispositivo la plataforma elegida para la comunicación con el paciente.
- Cierre todas las aplicaciones abiertas que no está utilizando para optimizar la conexión durante la consulta.

3. La consulta

- Conserve los buenos hábitos de la consulta presencial. Esté disponible y conectado unos minutos antes de la consulta. Esto dará tiempo a preparar el encuadre y corregir los errores.
- Al igual que en la consulta presencial, los niños deben estar acompañados de un adulto, hasta los 13 años.
- Garantice la privacidad de la consulta. No debe haber circulación de gente en el ambiente mientras se realiza.
- Elija un ambiente luminoso, silencioso y privado. Evite las distracciones por ruidos externos a la consulta. No realice teleconsultas en lugares públicos (vía pública, bares, etc.).
- La teleconsulta debe ser sincrónica, es decir, efectuada en tiempo real (las consultas por SMS o por correo electrónico, son asincrónicas, y no se incluyen en estas recomendaciones).
- La cámara debe enfocar la cara del profesional de modo que las expresiones y los gestos, sean visibles.
- Utilice un tono de voz tranquilo y pausado, y respete los tiempos del diálogo.
- Se pueden utilizar auriculares para evitar la dispersión del sonido.
- Una vez que se haya resuelto lo imprescindible en presencia del niño, es preferible que este se retire, para poder conversar con el adulto a cargo y evitar al máximo las interferencias sonoras y de la atención.
- La duración es variable, pero en promedio se resuelve en 10/15 minutos.
- Puede enviarle al paciente un pequeño instructivo para optimizar el recurso:
 - compruebe tener buena conectividad a internet,
 - ambiente bien iluminado y silencioso,
 - dispositivo con suficiente cantidad de batería,
 - asegúrese que la cámara del dispositivo esté limpia,
 - mantenga la cámara quieta y enfoque íntegramente su rostro, a unos 40 o 50 cm, de modo que el profesional pueda percibir sus gestos,
 - si requiere mostrar algún aspecto del niño, acerque la cámara al mismo lentamente y manténgala enfocada el tiempo necesario para que el profesional pueda apreciarlo.

4. Finalización y cierre

- La consulta virtual es un acto médico y como tal debe quedar registrada. Puede realizar una captura de pantalla de las indicaciones, incluirla en su Historia Clínica Electrónica (HCE) o evolucionar manualmente en la Historia Clínica del paciente en un segundo tiempo.
- Del mismo modo que la consulta presencial, es fundamental repasar las indicaciones y verificar que hayan sido bien comprendidas.
- Si se incluyen imágenes o resultados de estudios en la consulta, recuerde incluirlas también en su HCE. Procure anonimizar los datos de la misma.
- Envíe indicaciones por escrito al finalizar la consulta, para lo cual es importante contar con los datos de contacto (celular y correo electrónico).
- Establezca un mecanismo de seguimiento del motivo de consulta antes de finalizar.

RECUERDE

Existe un acuerdo general, en que las imágenes de los pacientes requieren el mismo consentimiento y garantías de confidencialidad que corresponden a otras partes del registro médico, incluso cuando se utilizan en una publicación (Del Valle MA, Alano MC, Orsi MC, Martínez Perea MC. Aspectos éticos de la toma y el uso de la fotografía en la práctica pediátrica. *Arch Arg Pediatr.* 2020;118(2):564-568). Es por ello que el manejo de imágenes debe ajustarse a la aceptación de los términos de la privacidad. Apoyan al diagnóstico, pero no sustituyen el interrogatorio ni el examen físico. ■

LECTURAS RECOMENDADAS

- Encuentro entre el profesional de la salud y el paciente utilizando las tecnologías de información y comunicación en tiempo real. Disponible en: <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/216549/20190913>
- Pediatric Telehealth Workgroup, American Telemedicine Association. ATA operating procedures for pediatric telehealth. Available at: <https://higherlogicdownload.s3.amazonaws.com/AMERICANTELEMED/618da447-dee1-4ee1-b941-c5bf3db5669a/UploadedImages/NEW%20Practice%20Guidelines/ATA%20Pediatric%20Telehealth.final%20with%20endorsements.pdf>.
- Krynski L, Ghersin S, Del Valle M, Cardigni G. Comunicación a través de medios electrónicos en pediatría. Recomendaciones de uso. *Arch Argent Pediatr.* 2019;117 Supl4:S175-S179.