



PLANETREE ALC



Organización para la Excelencia de la Salud

# Telemedicina: ¿Cómo fortalecer la Atención Centrada en la Persona – ACP?

Julio 1 de 2020

De telemedicina se ha venido hablando desde hace mucho tiempo, buscando la forma de implementarla en las instituciones de salud y de conocer más acerca de ella, como una herramienta que agregue, sume y sea utilizada adecuadamente al servicio de los pacientes, familias y cuidadores.

Por ser una herramienta relativamente nueva, la telemedicina tiene algunos elementos desconocidos a los que necesariamente hay que aprender cómo utilizar, apropiarse de manera adecuada y sacarle todo el provecho, sin perder el enfoque que deben tener las instituciones de salud: la atención centrada en la persona.

## Conceptos básicos de telemedicina.

La telemedicina es la unión entre la tecnología y la atención en salud. Es la prestación de servicios clínicos gracias a la infraestructura de las telecomunicaciones. Inició su aparición casi desde el mismo inicio del desarrollo de las mismas. Una de las primeras veces que se menciona el tema en artículos, fue en abril de 1924 en la revista Radio New, donde la ilustración mostraba una máquina con televisión que permitía a un paciente comunicarse con su médico (clinic-cloud, 2020). Es así como en 1959, la Universidad de Nebraska utiliza el término de telemedicina para compartir imágenes; en un inicio el uso de esta tecnología estuvo enfocada en conectar a los pacientes de zonas lejanas a los centros de atención, (clinic-cloud, 2020) para luego ir avanzando a otros servicios.

En 1990 con la llegada del internet, la telemedicina toma más fuerza entre los profesionales y prestadores, y se fortalece al incluir otros aspectos como la educación del paciente, la transmisión de imágenes médicas, y los videos en tiempo real (clinic-cloud, 2020); desde ese momento su desarrollo ha ido en aumento así como su uso y el reconocimiento de sus ventajas, dificultades y necesidades.



PLANETREE ALC



Organización para la Excelencia de la Salud

### **La Telemedicina y la atención centrada en la persona: un complemento**

La telemedicina como se mencionó anteriormente ha venido en crecimiento y se ha convertido en una herramienta de mucha utilidad en esta época de pandemia. Seguramente continuará siendo una de las principales herramientas para facilitar el acceso a pacientes en las diferentes instituciones.

Uno de los grandes interrogantes y preocupaciones sobre el uso de la telemedicina es ¿Cómo no perder la relación profesional de salud – paciente? ¿Cómo asegurar la calidez de la presencia durante la interacción? y ¿Cómo seguir manteniendo una comunicación asertiva, empática y cercana sin que exista el contacto físico y presencial al que se está acostumbrado?

Pero a pesar de estas preocupaciones, La telemedicina ofrece múltiples ventajas: es una ayuda a un sistema saturado en áreas como prevención, seguimiento, monitorización. Genera un valor agregado para el paciente, familia y cuidador con ahorro en tiempo de desplazamiento y dinero, tiempo de espera. Y si se hace una balanza son más los beneficios que las dificultades aun así se trata de un cambio en la manera en prestar la atención en salud por eso se debe enfocar en no perder los principios de la atención centrada en el paciente.

Ofrece al paciente, la posibilidad de sentirse más cómodo desde donde se conecta, ya que se encuentra en una zona o espacio conocido como su casa. Esto puede disminuir la barrera con el profesional que lo atiende, le da una sensación de confort y de alguna manera se encuentra en igual de condiciones con el profesional de salud, dado que cada uno se encuentra en la zona donde se siente más seguro.

Muchas veces el personal de salud se cuestiona ¿Cómo mitigar esas preocupaciones cuando se decide trabajar con telemedicina? es importante resaltar que la telemedicina es una herramienta, un recurso que ayuda con la atención clínica, con un enfoque en la atención centrada en la persona, que debe adaptarse a los diferentes escenarios en los que se atienden pacientes y socios cuidadores, para eso se debe fortalecer campos como la empatía y la comunicación asertiva.

La comunicación asertiva no debe perderse en este momento. Debe entonces, centrarse en buscar los elementos que puedan fortalecer la consulta de telemedicina y que ayude al acercamiento de los pacientes. Es fundamental identificar el contexto individual del paciente, su entorno específico, único y con características propias. Por otro lado, deben mantenerse las características esenciales de la comunicación: completa, bidireccional, oportuna y clara. De igual manera la tecnología no debe ser un enemigo para la atención. Se debe garantizar una adecuada escucha y reforzar la comunicación no verbal en todo momento.

La telemedicina es otro canal de comunicación con el paciente y el socio cuidador. El reto está en no centrarse solo en esto y enfocarse en aspectos fundamentales de la atención clínica como la humanización. Por lo que se debe concentrar en mantener siempre la empatía y entender que el



**PLANETREE ALC**



Organización para la Excelencia de la Salud

paciente puede tener dudas e inquietudes. Encontrar un espacio para aclarar y asegurar que aunque la estructura de la consulta cambia, el trato y la atención serán iguales (centrado en su contexto y en sus necesidades).

Finalmente, es fundamental articular al equipo para que guíe al paciente y a su familia. Hay que tener en cuenta que existen pacientes que nunca han usado las plataformas, que no gustan de usar equipos de cómputo, tabletas, ni teléfonos inteligentes. Por lo cual, se aconseja a las instituciones y profesionales de la salud realizar pruebas de cinco (5) minutos antes de la primera consulta, hacer énfasis en la manera de conectarse, enviar las instrucciones de conexión de manera previa.

Tenga en cuenta su presentación personal, el tono de su voz, el lugar donde se va a conectar y su postura corporal durante la consulta, recuerde que es importante guiar al paciente en lo que sucede después: En la manera cómo le llegará la fórmula, en la forma de realizar seguimientos y controles y por supuesto, utilice herramientas conocidas para verificar el entendimiento en la entrega de instrucciones y la explicación de las mismas.

La telemedicina es una forma diferente de acercarse al paciente y sus familias, incluso para usar dentro de la red institucional, para trabajar con pares, para conservar el trabajo en equipo inter y multidisciplinario. Es importante la adaptación desde la estructura y entender los cambios, hacer un reforzamiento con la cultura organizacional. Identifique las fortalezas ya desarrolladas y siga fortaleciendo las características esenciales de la atención.

## Referencias

1. Liliana Reyes, Junio 2020, Telemedicina: la humanización de la consulta médica, blog continuum, recuperado de: <https://blog.continuum.cl/telemedicina-la-humanizaci%C3%B3n-de-la-consulta-m%C3%A9dica-8c6bf344101d>

2. Clinic-Cloud 2020, Historia de la Telemedicina desde sus inicios hasta hoy, recuperado de: <https://clinic-cloud.com/blog/historia-de-la-telemedicina/>

3. J.L. Monteagudo, L. Serrano, C. Hernandez Salvador, 2005, La telemedicina: ¿ciencia o ficción? An. Sist. Sanit. Navar. 2005; 28 (3): 309-323, Recuperado de: <http://scielo.isciii.es/pdf/asisna/v28n3/colaboracion.pdf>

4. Anna Sant, Mayo 2020 Decálogo para una consulta virtual más humana ¿por dónde empiezo? avances en gestión clínica tomado de: <http://gestionclinicavarela.blogspot.com/2020/05/decalogo-para-una-consulta-virtual-mas.html>.