



PLANETREE ALC



Organización para la Excelencia de la Salud

Telemedicina: Guía para apoyar al paciente, familiar y cuidador

Julio 30 de 2020

En el documento anterior, “Telemedicina: como no perder la Atención centrada en la persona”, se resaltó la importancia que día a día va tomando la tecnología y su uso en la práctica diaria, se ampliaron conceptos y se hizo énfasis en la manera como el prestador debe abordar la consulta; ahora bien hay que reconocer que para el paciente también se trata de un entorno nuevo que le produce dudas, miedos y expectativas, entonces ¿Cómo se debe guiar al paciente en el proceso? y ¿Cómo se debe apoyar para que se sienta cómodo y tranquilo en esta nueva experiencia?

SENTIMIENTOS Y EMOCIONES DEL PACIENTE.

Los sentimientos y emociones que tiene un paciente, su familiar y/o cuidador, antes de una consulta son variados. Pueden presentar sensación de tristeza, miedo o emoción; igualmente puede estar haciéndose preguntas días u horas previas a la consulta: ¿Cómo estará mi estado de salud?, no me siento tan cómodo con el tratamiento sugerido en la consulta anterior, ¿Cómo se lo expreso al profesional?, ¿Cómo me debo preparar para la consulta?, ¿Será mejor estar solo o acompañado en la consulta? , ¿Quién y cómo será el profesional de la salud que me atenderá hoy?, ¿Me faltará algún trámite administrativo para la consulta?, ¿Tendré ya todo listo para que me atiendan?, ¿Será que hoy si me felicita el médico, porque logré bajar 3 kilogramos? ¡Me he sentido muy bien con el medicamento!, pero no quiero hacer ejercicio: ¿Otra vez insistirá en lo mismo? Espero que esta vez me corresponda de nuevo con la misma terapeuta de la última vez. ¿Cómo le expreso al médico que mi papá no hace la dieta sugerida, sin que mi papá se moleste?

Todos estos ejemplos resumen la gama de sentimientos que incluyen felicidad, ansiedad, miedo, y expectativa; sensaciones e interrogantes que el paciente y su familiar tienen antes de cualquier cita presencial o virtual. Estos mismos continúan presentes al realizar la consulta virtual y se suman otros nuevos como que el paciente debe estar familiarizado con el uso de algunas herramientas con las que posiblemente nunca ha estado en contacto, asociado a un cambio de estructura y espacio. El entendimiento de esta situación es el punto de partida y la clave para desarrollar herramientas que les permita a los pacientes y sus familias / cuidadores tener una adecuada experiencia con la consulta virtual y que sirve de guía para mejorar este encuentro a través de la tecnología.



PLANETREE ALC



Organización para la Excelencia de la Salud

PUNTOS CLAVES PARA PARA GUIAR AL PACIENTE

Es importante para poder guiar al usuario apoyarse en pasos y conceptos claves para fortalecer los servicios y garantizar una mejor experiencia al sentirse guiados dentro del proceso.

1. SOCIALICE Y GARANTICE QUE LAS PERSONAS ENTIENDAN QUÉ ES LA

TELEMEDICINA: Es importante que el paciente entienda qué es telemedicina, cuáles servicios ofrece esta herramienta, que conozca las diferentes formas en que puede ser usada, sus características y ventajas. Puede por ejemplo realizar un blog explicativo en la página web de la entidad, un demo sencillo de navegar o abrir espacios para que los pacientes y familiares adaren dudas e interioricen el concepto de manera adecuada. De igual manera es importante romper algunos mitos de la telemedicina.

2. EVALÚE LA HERRAMIENTA: De manera continua, realice grupos focales con pacientes, familia, cuidadores sobre la experiencia en telemedicina. Basándose en los hallazgos, ajuste el servicio, rediseñe el proceso, apóyese en los pacientes y sus familias para hacer de la telemedicina una herramienta más cercana y con mayor confianza.

3. DISMINUYA EL ESTRÉS ANTES DE LA TELECONSULTA: La mejor herramienta para disminuir el estrés en los pacientes y acompañantes es a través de la correcta información y permanente acompañamiento empleando las diversas vías donde el paciente pueda acceder a consultas: sea creativo y abra grupos o charlas vía WhatsApp, utilice los correos electrónicos, a través de mensajes de texto o vía telefónica, o en los portales web de las entidades, asegurándose que el paciente tenga claridad sobre las características de la consulta, tanto en lo logístico como en lo operativo.

4. OBJETIVOS CLAROS: Los objetivos de la consulta deben ser muy claros. Es imperativo aclararle al paciente que en la consulta virtual no se realizan algunas actividades cómo procedimientos, toma de tensión arterial, peso, talla, toma de laboratorios, realización de examen físico; de igual manera el profesional en salud debe saber manejar esa expectativa. Para los pacientes esta es una de las principales inquietudes. Les produce muchas dudas y falsas expectativas: ¿cómo se podría remplazar en la consulta virtual lo referente al examen físico? Este aspecto debe quedar muy claro previo a la consulta y se debe manejar adecuadamente durante la consulta.



PLANETREE ALC



Organización para la Excelencia de la Salud

5. OFERTA ENFOCADA: Enfóquese en servicios en los cuales los pacientes prefieren el uso de la telemedicina. La mayoría de las instituciones que han instaurado el servicio de telemedicina, realizan de manera sistemática mediciones cualitativas.

Teniendo en cuenta los resultados ofrezca las consultas donde los pacientes suelen sentirse más cómodos; si no es su caso apóyese en la literatura para saber las preferencias de los pacientes e inicie la implementación de la telemedicina en estas áreas.

6. ACLARAR DUDAS: Es muy importante dejar al final de la consulta un espacio de preguntas. Tenga en cuenta que es posible que en las citas iniciales el paciente no tenga claro cómo debe continuar su tratamiento. Es recomendable dejar un espacio de preguntas donde aclare o remita a la persona idónea para aclarar dudas administrativas. Ofrezca un número de contacto o correo electrónico donde pueda aclarar inquietudes una vez cerrada la consulta virtual.

7. ENTRENAMIENTO: Tenga espacios de entrenamientos para pacientes, busque espacios remotos o presenciales donde los pacientes puedan entrenarse en el manejo de ciertas tecnologías, genere redes de apoyo entre pacientes para el uso de herramientas de tecnología.

8. PREPARACIÓN: Ayude al paciente en la preparación de la consulta por medio de consejos, si es posible, realice una llamada telefónica un día antes para asegurarse de que se encuentre debidamente preparado y seguro frente a la consulta virtual que va a tener. En la llamada de solicitud y agendamiento de la cita debe dejarse claros las características y requisitos que debe tener para una adecuada experiencia: tipo de equipos necesarios para la consulta. No deje ninguna información como obvia.

9. CONSENTIMIENTO INFORMADO: Es una condición esencial para realizar la consulta. Explíquelo al paciente en qué consiste y aclárele las dudas antes de iniciar la consulta. Para dar la tranquilidad y seguridad necesaria, explique todo lo concerniente a la privacidad y manejo del tiempo.

Todos estos pasos lo ayudarán a guiar al paciente en este nuevo proceso; es fundamental y será la base de todo el proceso, comprender y escuchar al usuario, y tener en cuenta sus recomendaciones y deseos para que, entre todos se pueda construir un servicio de calidad que sume al éxito en el tratamiento y en la experiencia del paciente.



PLANETREE ALC



Organización para la Excelencia de la Salud

REFERENCIAS

1. Karim Nader Ch. 2016 *El paciente como eje de la atención en telemedicina*, Blog el Hospital. recuperado de: <http://www.elhospital.com/blogs/El-paciente-como-eje-de-la-atencion-en-telemedicina+114023>
2. Karim Nader Ch. 2017 *mitos y realidades en medicina*, Blog el Hospital., recuperado de: <http://www.elhospital.com/temas/Mitos-y-realidades-en-telemedicina+120029?pagina=2>
3. Edward C. Baig, 2020, *una guía paso a paso para usar la telemedicina como prepararte a tu primera visita virtual con tu médico*. Blog Salud enfermedades y tratamiento, tomado de: <https://www.aarp.org/espanol/salud/enfermedades-y-tratamientos/info-2020/como-funciona-la-telemedicina.html>
4. Xavier Grau, 2020, *¿cómo debemos comportarnos como pacientes de la telemedicina?* La vanguardia tomado de: <https://www.lavanguardia.com/seguros/medicos/20200708/482190552712/telemedicina-videoconsulta-seguros-de-salud-medicos.html>