

Recomendaciones al Clínico

Estas recomendaciones fueron desarrolladas de manera general para resguardar la calidad de las atenciones, independiente del formato de la prestación. Estas se basan en la revisión y sistematización de diversos documentos científicos, públicos y privados. Si usted ya conoce al usuario, es posible que ciertos puntos no sean necesarios.

TÍTULO	DESCRIPCIÓN
<p>1 PREPARACIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Identifique un lugar:<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Con buena señal (Internet y/o llamada).<input type="checkbox"/> Con buena iluminación.<input type="checkbox"/> Silencioso, sin interrupciones y que le otorgue privacidad.<input type="checkbox"/> Alerta debidamente a los miembros de su equipo y en la puerta de su consulta que estará ocupado realizando una atención virtual.<input type="checkbox"/> Tenga cerca los habilitantes tecnológicos con que desarrollará la atención.<input type="checkbox"/> Considere contar con suficiente batería.<input type="checkbox"/> Descargue el aplicativo para conexión en su dispositivo si es necesario.<input type="checkbox"/> Idealmente realice una prueba.<input type="checkbox"/> Ingrese 10 minutos antes de la atención a la plataforma Zoom.<input type="checkbox"/> Identifique su cuenta de Zoom con su primer nombre y dos apellidos.<input type="checkbox"/> Tenga un vaso de agua cerca.<input type="checkbox"/> Si puede, utilice fondo institucional o un fondo sencillo para la atención. Considere eliminar artículos personales o distracciones en el fondo.<input type="checkbox"/> Use su credencial y vestimenta institucional.<input type="checkbox"/> Asegúrese que tiene acceso a la ficha clínica del usuario para recabar información respecto al diagnóstico, tratamiento y proceso de atención.

	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Verifique que posee los implementos básicos para la atención, tanto en educación en salud (ej., modelos anatómicos) como de demostración de procedimientos (ej., objetos, bandas elásticas, entre otras).
<p style="text-align: center;">2</p> <p>INTRODUCCIÓN A LA SESIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Salude al usuario por su nombre y preséntese con nombre completo, profesión e institución de manera clara. <input type="checkbox"/> En caso de que no haya sido corroborado o consignado por el administrativo: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Corrobore la identidad del usuario: Solicite que señale su Nombre completo, RUT y Fecha de Nacimiento <input type="checkbox"/> Consigne dichos datos personales de identificación. <input type="checkbox"/> Solicite el número telefónico y correo para registrar en RCE. <input type="checkbox"/> Solicite el consentimiento del usuario: Consulte si acepta el otorgamiento de la prestación y la modalidad de atención remota. <input type="checkbox"/> Explique cómo se desarrollará la consulta. <input type="checkbox"/> Esclarezca la duración esperada de la atención. <input type="checkbox"/> Asegure la privacidad y confidencialidad de la atención. <input type="checkbox"/> Invite al usuario a participar de forma activa y a tomar notas. <input type="checkbox"/> Hágle saber al usuario que tomará notas mientras habla, esto para explicar cuando esté mirando hacia abajo mientras escribe, para explicar el sonido de su teclado durante la llamada y posibles silencios. <input type="checkbox"/> Si requiere, comente los procedimientos que no se pueden realizar por videollamada. <input type="checkbox"/> Hágle saber al usuario el procedimiento en caso de fallas técnicas.
<p style="text-align: center;">3</p> <p>DESARROLLO DE LA CONSULTA</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Clarifique la razón de la consulta. <input type="checkbox"/> Recabe información, expectativas y preocupaciones del usuario. <input type="checkbox"/> Realice un examen físico indirecto si requiere. <input type="checkbox"/> Utilice la instancia como espacio de prevención y/o detección de casos de sospecha de COVID-19.

	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Registre toda actividad realizada en sistema local dispuesto para ello, así como las solicitudes que se realicen. <input type="checkbox"/> Recuerde respetar el horario agendado para la atención.
<p style="text-align: center;">4</p> <p style="text-align: center;">PLANIFICAR PRÓXIMOS PASOS (SI HAY)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Exámenes y/o Procedimiento: Señale el número telefónico al que debe contactarse para agendar hora. Realice la gestión en caso de que se estime necesario. <input type="checkbox"/> Asegure una "red de seguridad" explícita, dando orientación sobre cómo reconocer el deterioro: describa las señales de advertencia y las acciones consiguientes apropiadas.
<p style="text-align: center;">5</p> <p style="text-align: center;">CIERRE DE LA CONSULTA</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Verifique la comprensión bilateral, realizando un resumen de los puntos clave junto con el usuario y pregunte si no mencionó algo importante. <input type="checkbox"/> Para finalizar, dígame al usuario que va a terminar la llamada y despídase antes de cerrar la conexión. <input type="checkbox"/> Se recomienda que el usuario se desconecte primero para asegurarse de que no tenga más problemas que plantear y para que este vaya aprendiendo sobre las consultas remotas. <input type="checkbox"/> Complete la documentación en el RCE y envíe material de apoyo necesario.

ASPECTOS A CONSIDERAR



¿Cómo debería hacer una videollamada si además se encuentra un familiar o amigo del usuario?

1. Registre si el usuario se encuentra acompañado.
2. Solicite autorización para compartir las indicaciones: Comparta información con un tercero sólo después de discutir esto con el paciente, tal como podría ser un familiar o amigo que esté en la consulta.
3. Siempre que sea posible, hable directamente con la persona que tiene el problema (esto incluye a los niños y personas mayores).

4. Explore las preocupaciones, expectativas y emociones de los niños, padres o familiares presentes. Si habla directamente con un niño, pida a los padres estar presentes para que puedan escuchar y ver la conversación.
5. Para hablar con un tercero sin la presencia del consultante, debe acordarlo de antemano con el usuario.

¿Qué habilidades de comunicación específicas podrían ayudar?

1. Como en cualquier consulta, sea empático y solidario con una actitud acogedora, que se demuestra tanto en las palabras como en el tono de voz.
2. Cuando hable y escuche, mire a la pantalla, mostrando su rostro y parte del torso.
3. Use preguntas abiertas y anime al paciente a que dé más detalles sin interrumpirlo. Para clarificar descripciones ambiguas, utilice preguntas específicas.
4. Obtenga una comprensión integral de la situación del usuario. No solo realice preguntas clínicas y biomédicas, también incluya preguntas sobre la situación personal de los usuarios, su percepción del problema, sus expectativas y otras preguntas psicosociales que considere necesarias.
5. Considere buscar feedback del usuario para mejorar las atenciones.
6. Si el usuario quisiera informarle sobre una situación delicada o de riesgo y se vea impedido a realizarlo de forma verbal por la presencia de otras personas en su hogar, comente que puede comentárselo vía chat.

¿Cómo se puede hacer un examen físico a distancia?

1. Obtenga información de un examen físico indirecto pidiéndole al paciente que describa signos y síntomas y proporcione orientación sobre la realización de un examen indirecto.
2. El conocimiento de los nombres y la ubicación de las partes del cuerpo puede diferir ampliamente por persona. Primero, aclare qué quiere decir el paciente con cada término. En ausencia de señales presenciales, pídale al paciente que señale con precisión la parte del cuerpo a la cual se refiere.
3. Considere usar las palabras del mismo paciente para realizar un examen físico indirecto.

4. Haga uso de recursos disponibles donde se encuentre el usuario, incluyendo dispositivos en casa como termómetros, monitor de presión arterial, medidor de glucosa, etc.
5. Recopile mayor información disponible haciendo uso de preguntas comprensivas a falta de las limitaciones producidas por la distancia.

Consideraciones ético-legales

- No grabe el video o el audio de la consulta ni tome una captura de pantalla a menos que exista una razón justificable para hacerlo y exista el consentimiento informado del usuario o de alguien con la autoridad legal para actuar en nombre del paciente en las decisiones de atención médica.
- Si efectivamente graba la atención, debe almacenar de forma segura y estar disponible en caso de que el usuario lo solicite.
- Solicite consentimiento si un miembro del equipo multidisciplinario o estudiante desea unirse a la consulta.
- Si el usuario solicita de grabar la consulta, recuerde que:
 - a. Existen múltiples razones por las que un usuario quiera grabar, tal como, brindar más tiempo para comprender información compleja, involucrar a sus familiares en su tratamiento, entre otros. De esta forma, se ha observado que las grabaciones pueden ayudar a los usuarios a tomar control sobre su salud y aumentar su autoeficacia.
 - b. La información de la consulta es del usuario y, siempre que no haya otro usuario involucrado, se acepta que la registre para su propio uso personal y no necesita del consentimiento del proveedor para hacerlo.
 - c. Aunque esto suene inquietante, le puede ayudar discutir las razones del usuario para comprender la razón para querer grabar. Si se siente incómodo ante ser grabado, sea honesto y abierto, y dígales por qué. Si el usuario insiste en grabar la consulta, se recomienda que realice la consulta como lo haría normalmente.
 - d. Asimismo, anime al usuario a que tome notas o pida a un familiar de confianza que los acompañe en la visita para ayudarlos a tomar notas, recordar información y hacer preguntas. Promueva una **comunicación clara** a través de estas tres preguntas principales que debe hacerse el usuario:
 - ¿Cuál es mi principal problema?

- ¿Que necesito hacer?
- ¿Por qué es importante para mí hacer esto?

REFERENCIAS

- Centro Nacional en Sistemas de Información en Salud. (2020). Telemedicina durante la epidemia de COVID-19 en Chile: Guía de Buenas Prácticas y Recomendaciones. Recuperado de <https://cens.cl/wp-content/uploads/2020/04/cens-gua-teleconsulta-en-tiempos-de-pandemia.pdf>
- Escobar, C. & Hernández, C. (2020). Telephone medicine. En J. Colburn, B. Leff, J. Hayashi & M. Schuchman (Eds.), *Home-Based Medical Care for Older Adults* (pp. 111-118). <https://www.springer.com/gp/book/9783030234829>
- National Health Service UK. (2020). *Clinical guide for the management of remote consultations and remote working in secondary care during the coronavirus pandemic*. Recuperado de <https://www.acpin.net/wp-content/uploads/2020/06/C0044-Specialty-Guide-Virtual-Working-and-Coronavirus-27-March-20-1.pdf>
- National Health Service UK. (2020). *A Guide to Video and Telephone Consultations*. Recuperado de <https://www.plymouthhospitals.nhs.uk/download.cfm?doc=docm93jjm4n9757.pdf&ver=13760>
- National Health Service UK. (2020). *Principles for supporting high quality consultations by video in general practice during COVID-19*. Recuperado de <https://www.england.nhs.uk/coronavirus/wp-content/uploads/sites/52/2020/03/C0479-principles-of-safe-video-consulting-in-general-practice-updated-29-may.pdf>
- Rimmer, A. (2019). My patient wants to record our appointment, what should I do? *The British Medical Journal*, 364, 1-2.
- Royal College of General Practitioners. (2020). *Audio-COT: Detailed Guide to the Performance Criteria (PC)*. Recuperado de https://www.rcgp.org.uk/-/media/Files/GP-training-and-exams/WPBA/Audio-COT/Audio-COT_performance_criteria.ashx?la=en
- Royal College of Nursing. (2020). *Remote consultation guidance under COVID-19 restrictions*. Recuperado de <https://www.rcn.org.uk/professional-development/publications/rcn-remote-consultations-guidance-under-covid-19-restrictions-pub-009256>
- Universidad de Oxford. (2020). *Video consultations: information for GPs*. Recuperado de https://design-science.org.uk/wp-content/uploads/2020/05/NHS_VC_Info-for-GPs.pdf
- Van Galen, L. & Car. Josip. (2018). Telephone consultation. *The British Medical Journal*, 360, 1-4.