

## Consejos para la telemedicina

La telemedicina ha llegado de forma rápida y repentina, y según una encuesta reciente realizada por Ipsos Argentina S.A por encargo de Johnson & Johnson Medical Devices Companies, halló que el 57% de los latinoamericanos encuestados afirman que se sentirían cómodos usando servicios de telemedicina como forma de gestionar su atención médica<sup>1</sup>

La telemedicina también puede representar una oportunidad para que los profesionales de la salud y los pacientes hablen sobre las operaciones quirúrgicas o los procedimientos médicos necesarios que pueden haberse aplazado durante el tiempo del COVID-19: Las dos principales razones por las que los latinoamericanos encuestados estarían interesados en usar la telemedicina son no tener que sentarse en una sala de espera con otras personas que podrían estar enfermas y para evitar traslados a las citas médicas<sup>1</sup>

Disponer de una ruta clara a través del nuevo paradigma de la telemedicina es clave para que los profesionales de salud puedan ofrecerla como una opción de atención viable y para que los pacientes tengan confianza en que sus necesidades de atención pueden satisfacerse de esta forma.

### Estas son algunos consejos de la Asociación Americana de Hospitales para ayudarle a maximizar el potencial de la telemedicina:

- Comunique a sus pacientes qué necesidades de atención médica se pueden satisfacer mediante la telemedicina ¿Puede prescribir recetas, monitorear problemas de salud crónicos y ordenar análisis de laboratorio? Hágaselo saber con un mensaje de texto, correo electrónico o llamada telefónica.

- Ayude a sus pacientes a sentirse cómodos en las próximas citas de telemedicina a través de un abordaje personal, lo que incluye:
  - Considerar enviar correos electrónicos o mensajes de texto antes de una cita con instrucciones sencillas para utilizar el sistema de telemedicina.
  - Considere llamar al paciente antes de su cita para evaluar los signos vitales, verificar los medicamentos y asegurarse de que el paciente está preparado para la visita de telemedicina.
- Demostrar comportamiento adecuado al entorno virtual mediante la escucha activa y demostración verbal de sentimientos de interés y usando un tono afable.<sup>3</sup>
- Considere utilizar aplicaciones que permiten hacer videollamadas (como Apple FaceTime®, videollamadas de Facebook Messenger®, Google Hangouts® video, Skype®) para ayudar con la comunicación.<sup>2</sup>
- Asegurarse de que los profesionales de la salud reciben capacitación para utilizar las herramientas virtuales en el consultorio, lo que incluye los portales de pacientes, las herramientas de monitoreo y las aplicaciones de mensajería.<sup>2</sup>

La pandemia del COVID-19 ha cambiado drásticamente la atención médica, pero la telemedicina nos puede ayudar a adaptarnos para satisfacer las necesidades de los pacientes.

## Reference

1. Encuesta de atención médica realizada por Ipsos Argentina S.A por encargo de Johnson & Johnson Medical Devices Companies. Acerca de la encuesta: esta encuesta se llevó a cabo de manera online entre hombres y mujeres mayores de 18 años en adelante, residentes en Argentina, Brasil, Chile, Colombia y México, de niveles socioeconómicos altos, medio y bajo superiores, conectados a Internet. Esta encuesta online no se basa en una muestra de probabilidad y por tanto, no se puede calcular ninguna estimación del error teórico del muestreo. Se aplicaron factores de ponderación.
2. Asociación Americana de Hospitales. "COVID-19: Telehealth and Virtual Care Best Practices." Último acceso el 1 de septiembre de 2020. Disponible en: [https://www.aha.org/system/files/media/file/2020/04/COVID-19-Telehealth-Best-Practices\\_final.pdf](https://www.aha.org/system/files/media/file/2020/04/COVID-19-Telehealth-Best-Practices_final.pdf).
3. Asociación Americana de Médicos de Familia. "10 communication tips for physician phone visits during COVID-19." Último acceso el 1 de septiembre de 2020. Disponible en: [https://www.aafp.org/journals/fpm/blogs/inpractice/entry/telephone\\_visit\\_tips\\_2.html](https://www.aafp.org/journals/fpm/blogs/inpractice/entry/telephone_visit_tips_2.html)