

Pautas de telehealth para las personas que brindan cuidado y personas en funciones de apoyo

Las personas que brindan cuidado toman muchas responsabilidades cuando ayudan a sus seres queridos a tener acceso a la atención, que incluye tomar tiempo libre del trabajo, ayudar con la transportación, tomar notas en las visitas médicas y a veces actuar como representante legal para un familiar u otro dependiente. Telehealth puede reducir los retos relacionados a la transportación, ahorrar tiempo de manejar y permitir mayor flexibilidad en programar citas. Las visitas virtuales protegen a aquellos que tienen sistemas inmunológicos débiles, así como también a los débiles y ancianos al permitir que los pacientes reciban atención en la casa. Los beneficios de una visita en la casa pueden apoyar a los que brindan cuidado también y para las personas que brindan cuidado a larga distancia o que trabajan tiempo completo, usted se puede unir a una cita telehealth de un tercer lugar - ¡aunque esté en otro país!

Si es un familiar o persona que brinda cuidado a un ser querido que está recibiendo atención telehealth, su función va a depender de si está *físicamente* con la persona que recibe la atención o *llamar remotamente*. Las personas que brindan cuidado que están físicamente disponibles durante la llamada pueden ayudar a apoyar al paciente con obtener signos vitales que incluye peso, estatura, temperatura, presión sanguínea y pulso. Si no tiene la tecnología para tomar todas estas medidas, ¡no se preocupe! el profesional médico trabajará con usted para obtener la información que pueda. También se le puede dirigir a ayudar con hacer el examen físico o ayudar con los retos técnicos y agregará gran valor a la cita si ha ayudado a mantener actualizados los registros de salud. Un **'kit de cuidado'** es una forma excelente de aprovechar al máximo la cita de telehealth, el cual es sencillamente una colección de artículos que están fácilmente disponibles durante una visita de telehealth, algunos ejemplos incluyen un portafolio que contiene información de salud tal como archivos de salud, laboratorios anteriores, medicamentos actuales, etc., dispositivos de signos vitales tal como una báscula, faja de la presión sanguínea y oxímetro de pulso. Otras herramientas útiles podrían incluir una luz portátil (tal como una lámpara pequeña o linterna) que ayudará a mejorar la calidad del video al hacer que su ser querido sea más visible, así como también audífonos para mejorar el audio de la cita, etc.

Aquellos que están llamando remotamente también son miembros valiosos de la visita de telehealth y un experto adicional en el cuidado del paciente. Usted conoce a su familiar o ser querido mejor; usted podría tener notas de visitas médicas anteriores,

información sobre cómo su afección de salud ha cambiado, o puede hablar de su función como persona que brinda cuidado. Una visita de telehealth es un gran momento para hacer preguntas y recibir instrucción si no está seguro de cómo cuidar a su ser querido.

En los siguientes años, cuando la atención médica salga del hospital y vaya a la comunidad, la sociedad de médico con persona que brinda cuidado llegará a ser cada vez más valiosa, porque la investigación muestra que los resultados clínicos mejoran cuando las personas que brindan cuidado están involucradas en el cuidado y un sistema de cuidado completo y proactivo diseñará plataformas de cuidado para incluir la función de la persona que brinda cuidado. El programa REACH (Recursos para mejorar la salud de todas las personas que brindan cuidado) del VA es un ejemplo excelente. Además de la conveniencia y flexibilidad de telehealth, las personas que brindan cuidado también pueden beneficiarse personalmente al usar la visita virtual para hacer preguntas y recibir remisiones para servicios de apoyo. Un profesional médico o alguien en el equipo de atención debería poder ayudar a ofrecer soluciones para cualquier reto que esté enfrentando como persona que brinda cuidado o confirmar que, a pesar de los retos, usted le está ofreciendo el mejor cuidado posible a su ser querido.

Botiquín de Cuidado de la Persona que Brinda Cuidado



Recomendaciones de la persona que brinda cuidado:

- Mantener un archivo en función de salud para que se use durante las citas, incluso el nombre e información de contacto para los profesionales médicos, medicamentos actuales, laboratorios recientes, imágenes y preocupaciones que se tienen que hablar.
- Pregúnteles a los profesionales médicos sobre las aplicaciones de monitoreo diario que se pueden usar para registrar actividades diarias e información tal como consumo y producción, niveles de energía y estado de ánimo de su ser querido.
- Comunicarse con el profesional médico de su ser querido para sus propias remisiones de necesidad de salud mental. Un buen plan de atención del paciente debería incluir recursos para las personas que brindan cuidado.

Lista del paciente de telehealth

Antes de su visita:

- Complete o actualice la información del paciente:

<input type="checkbox"/> Dirección Número de teléfono Contacto de emergencia	<input type="checkbox"/> Medicamentos Afecciones de salud Peso / Estatura	<input type="checkbox"/> Información de Seguro
--	---	--

- Entregar papelería

- Acuerdos de HIPAA
- Documento de consentimiento de Telehealth

- Confirme o cancele su cita

- Pruebe su audio y video en su aplicación o programa de telehealth

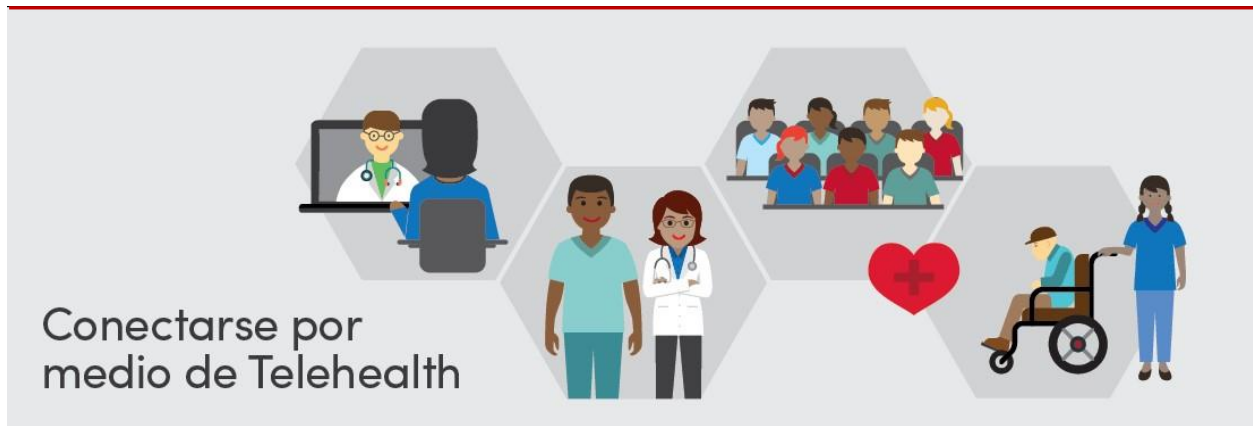


Encuentre un área privada, bien iluminada. Mantenga el teléfono, tableta o computadora al nivel de los ojos. Use audífonos con micrófono para mejorar el sonido

Al final de su visita:

- Confirme el plan para seguimiento:

<input type="checkbox"/> Remisiones Laboratorios Exámenes médicos	<input type="checkbox"/> Cronología antes del próximo seguimiento	<input type="checkbox"/> Ubicación de la farmacia Copago para los Laboratorios o pruebas
---	---	---



Telehealth y Visitas Electrónicas

Telehealth es un término de sombría amplia que se usa para describir el uso de tecnología para ayudar en brindar atención médica, que incluye información electrónica y tecnologías de telecomunicación. Telehealth apoya en brindar atención médica a larga distancia, tal como atención médica clínica, educación profesional y del paciente, relacionada a la salud, salud pública y administración de la salud. **Telemedicina** se refiere más específicamente a la atención remota o servicios virtuales; en otras palabras, todas las maneras en que los pacientes y médicos pueden usar herramientas digitales para comunicarse. Telehealth y telemedicina mejoran el acceso a los servicios de atención médica, seguridad del paciente y una oportunidad para captar los reembolsos. Los tres tipos distintos de servicios de telemedicina incluyen **monitoreo sincrónico, asincrónico y remoto**. Las tecnologías de telecomunicación incluyen video conferencia, tecnología de almacenamiento y reenvío, comunicación de transmisión emergente y comunicaciones inalámbricas terrestres.

Las visitas de telehealth entre el paciente y el médico incluyen un médico en un **lugar distante**, al usar sistemas de telecomunicación para brindarle atención al paciente en un **lugar de donde se origina**, el cual es en donde sea que un paciente esté ubicado físicamente. **Visitas electrónicas** son la comunicación entre un paciente y su médico por medio de un portal en línea del paciente. La atención con frecuencia es de naturaleza bajo demanda.

Telehealth también se puede usar para describir los modelos de práctica médica, tal como el proyecto diseñado para telementoría ECHO; por medio del cual los médicos rurales tienen una oportunidad de conectarse remotamente con los especialistas en entornos médicos urbanos (típicamente académicos) para revisar los estudios de casos y habilidades de práctica actual.

Muchas especialidades médicas tienen sus propios términos únicos, por ejemplo salud de *telestroke*, *teleburn* y *telemental*. Actualmente, los médicos que califican para cobrar y dar evaluaciones y gestión de telehealth incluyen médicos, enfermeras médicos, asociados médicos, enfermeras-parteras, especialistas en enfermería clínica, enfermeras anestesistas registradas certificadas, psicólogos clínicos, trabajadores sociales clínicos, dietistas registrados o profesionales nutricionales, terapeutas físicos, terapeutas ocupacionales y patólogos de lenguaje del habla. Sin embargo, los profesionales de atención médica calificados que no son médicos también cobran algunos servicios de telehealth -- típicamente recopilar información y uso de las

evaluaciones en línea. Durante la crisis de COVID 19, los profesionales médicos no calificados pudieron cobrar servicios de telehealth.

Telehealth Explicado: Puntos Esenciales del Profesional Médico



LUGAR DE ORIGENE (SPOKE)

- Lugar del paciente
- Origen de los datos de almacenamiento y reenvío



LUGAR DISTANTE (CENTRO)

- Lugar del profesional médico

PUNTOS ESENCIALES DE TELEHEALTH

PLATAFORMA DE TELEHEALTH

- Cumplimiento de HIPAA
- Integrado en EHR
- Sencillo de usar, acceso de 1 clic
- Sencillo, plataforma alternativa de respaldo



DOCUMENTACIÓN

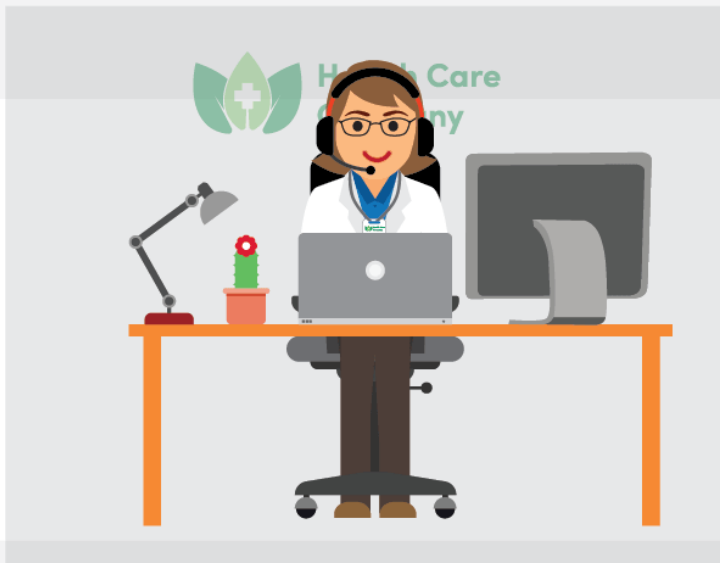
- Consentimiento informado o información de telehealth
- Ubicación del paciente o número de teléfono para llamar de vuelta
- Contacto de emergencia
- Privacidad y seguridad
- Sistema seguro de mensajería (SMS): entrega de texto o correo electrónico



Durante este transcurso, definiremos más las habilidades clave de telehealth que incluye: mejores prácticas, logística, regulación y recursos del paciente. Si necesita más ejemplos específicos de exámenes físicos virtuales, muchos profesionales médicos han subido videos de ejemplos en YouTube.

Establecer el escenario para una visita Telehealth

- Baje y practique usar el programa telehealth y las configuraciones
- Encuentre un espacio privado que esté libre de distracciones.



- Coloque la cámara cerca del nivel de los ojos o marque el lugar de la cámara para mantener contacto visual.
- Use audífonos o auriculares con micrófono para reducir ruido de fondo.
- Verifique que la iluminación esté frente a usted y que no esté retro iluminado.

- Los profesionales médicos deberían de usar vestimenta profesional que incluye un gafete, fondo organizado y trate de mostrar el nombre de la clínica o diplomas.
- Asegúrese de tener el tiempo adecuado entre visitas para terminar las notas del paciente y prepararse para el siguiente paciente.



Lista de etiqueta del profesional médico

Una visita de telehealth debería de imitar la etiqueta y expectativas de una visita en persona. Más adelante hay guías de etiqueta para los médicos de cabecera y considere darle a su paciente 'una lista de etiqueta del paciente' para ayudarlos a entender su función en una visita positiva y productiva

- 01** Establezca un ambiente profesional con la vestimenta, un gafete y fondo profesional (logotipo del negocio, diplomas, librerías, etc.)
 - 02** Empiece una cita con una conversación superficial
 - 03** Tome un momento al principio de la cita para que tanto el paciente como el profesional médico se adapten al ambiente que incluye iluminación, sonido, recuadro del rostro

 - 04** Si la conexión se retrasa, establezca que el profesional médico, no el paciente, adaptará la cadencia
 - 05** Establezca el compromiso de privacidad y pregúntele al paciente sobre la privacidad de su entorno

 - 06** Tan frecuente como sea posible vea a la cámara en lugar de la imagen en la pantalla para imitar mejor el verdadero contacto visual
 - 07** Compense la falta de lenguaje corporal al mostrar su atención visual completa y efecto interesado o empático cuando hable de temas sensibles
 - 08** Recuérdele al paciente que usted probablemente no va a ver a la pantalla de vez en cuando para registrar la información [ver la carpeta]

 - 09** Revise el plan para visitas en el futuro, atención de seguimiento e información de recetas
 - 10** Muestre el valor en la sociedad con su paciente al verificar con ellos sobre su experiencia y ser receptivo con sus comentarios
 - 11** Comunique una actitud positiva alrededor de Telehealth, más específicamente durante momentos frustrantes o resolución de problemas
-





Conectarse por
medio de Telehealth

Preparación del paciente y completar una visita Telehealth

Mientras que las citas telehealth son similares a las citas en persona en muchas maneras, prepararse para su visita virtual puede tomar un par de pasos adicionales. Además de la preparación para la visita regular, como hacer una lista de los medicamentos actuales o preguntas de salud, también tendrá que completar tareas tal como probar su computadora o teléfono inteligente y entregar papelería antes de la visita. Se pueden enviar electrónicamente los acuerdos de privacidad, información de seguro e historiales del paciente por medio de correo electrónico o aplicación móvil. Su médico también le puede pedir que actualice su información de contacto y de emergencia, escribir la razón de su visita o entregar un documento de consentimiento especial de telehealth. La clínica o profesional clínico también puede ofrecer una extensión directa para dificultades técnicas que puede ser información que le gustaría tener disponibles fácilmente antes de su cita.

La siguiente lista puede ayudarle a organizar qué artículos debería completar tanto *antes* como *después* de su cita de telehealth.

Al final de su visita de telehealth es importante que hable de los siguientes pasos que incluye citas de seguimiento, pruebas o remisiones y asegúrese de revisar la cronología con su médico. Por ejemplo, le podrían dar solo 1 a 2 semanas para hacerse las pruebas de sangre en un laboratorio para que haya suficiente tiempo para revisar sus resultados antes de la siguiente visita. Si está empezando una nueva receta, también es útil pedirle a su médico que confirme el lugar de la farmacia. Ciertas aplicaciones de telehealth o sistemas integrados de hospitales pueden darle un costo calculado para sus pruebas médicas y laboratorios. Pídale a su médico si pueden darle un cálculo o su copago si le preocupan los costos de administración.

Como socio-paciente, su experiencia es valiosa. Ayude a su médico y a su clínica a mejorar sus servicios al ofrecer su opinión sobre su encuentro con telehealth. Es perfectamente adecuado ya sea para el paciente o para el médico expresar sus sentimientos de que telehealth puede no ser lo que se desea o lo ideal. Una alternativa, la opción de cuidado en persona debería de estar disponible y lista para utilizarla si fuera necesario.

Si es un padre de familia u otra persona que brinda cuidado para un paciente de telehealth, vea nuestra sección que se titula [Pautas para las personas que brindan cuidado y en función de apoyo.](#)



Conectarse por
medio de Telehealth

Preparación del paciente y completar una visita Telehealth

Mientras que las citas telehealth son similares a las citas en persona en muchas maneras, prepararse para su visita virtual puede tomar un par de pasos adicionales. Además de la preparación para la visita regular, como hacer una lista de los medicamentos actuales o preguntas de salud, también tendrá que completar tareas tal como probar su computadora o teléfono inteligente y entregar papelería antes de la visita. Se pueden enviar electrónicamente los acuerdos de privacidad, información de seguro e historiales del paciente por medio de correo electrónico o aplicación móvil. Su médico también le puede pedir que actualice su información de contacto y de emergencia, escribir la razón de su visita o entregar un documento de consentimiento especial de telehealth. La clínica o profesional clínico también puede ofrecer una extensión directa para dificultades técnicas que puede ser información que le gustaría tener disponibles fácilmente antes de su cita.

La siguiente lista puede ayudarle a organizar qué artículos debería completar tanto *antes* como *después* de su cita de telehealth.

Al final de su visita de telehealth es importante que hable de los siguientes pasos que incluye citas de seguimiento, pruebas o remisiones y asegúrese de revisar la cronología con su médico. Por ejemplo, le podrían dar solo 1 a 2 semanas para hacerse las pruebas de sangre en un laboratorio para que haya suficiente tiempo para revisar sus resultados antes de la siguiente visita. Si está empezando una nueva receta, también es útil pedirle a su médico que confirme el lugar de la farmacia. Ciertas aplicaciones de telehealth o sistemas integrados de hospitales pueden darle un costo calculado para sus pruebas médicas y laboratorios. Pídale a su médico si pueden darle un cálculo o su copago si le preocupan los costos de administración.

Como socio-paciente, su experiencia es valiosa. Ayude a su médico y a su clínica a mejorar sus servicios al ofrecer su opinión sobre su encuentro con telehealth. Es perfectamente adecuado ya sea para el paciente o para el médico expresar sus sentimientos de que telehealth puede no ser lo que se desea o lo ideal. Una alternativa, la opción de cuidado en persona debería de estar disponible y lista para utilizarla si fuera necesario.

Si es un padre de familia u otra persona que brinda cuidado para un paciente de telehealth, vea nuestra sección que se titula [Pautas para las personas que brindan cuidado y en función de apoyo.](#)

Lista del paciente de telehealth

Antes de su visita:

- Complete o actualice la información del paciente:

<input type="checkbox"/> Dirección Número de teléfono Contacto de emergencia	<input type="checkbox"/> Medicamentos Afecciones de salud Peso / Estatura	<input type="checkbox"/> Información de Seguro
--	---	--

- Entregar papelería

- Acuerdos de HIPAA
- Documento de consentimiento de Telehealth

- Confirme o cancele su cita

- Pruebe su audio y video en su aplicación o programa de telehealth

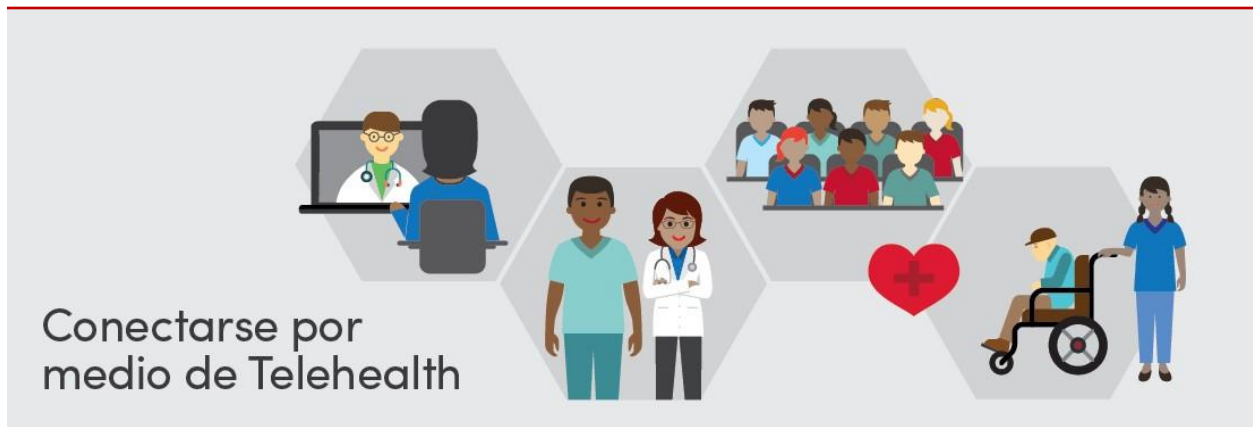


Encuentre un área privada, bien iluminada. Mantenga el teléfono, tableta o computadora al nivel de los ojos. Use audífonos con micrófono para mejorar el sonido

Al final de su visita:

- Confirme el plan para seguimiento:

<input type="checkbox"/> Remisiones Laboratorios Exámenes médicos	<input type="checkbox"/> Cronología antes del próximo seguimiento	<input type="checkbox"/> Ubicación de la farmacia Copago para los Laboratorios o pruebas
---	---	---



Introducción a la atención primaria telehealth para pacientes, familias y personas que brindan cuidado

Para muchos pacientes, telehealth es una nueva experiencia. Hay términos sofisticados, portales de horario, correos electrónicos detallados, etc., pero la cosa más importante para recordar de las visitas virtuales es que telehealth imita el mismo tipo de cuidado que podría recibir en un hospital o clínica. La mayoría de los programas de telehealth también usan los mismos tipos de comunicación por video que ya podría estar usando para hablar con su familia o amigos. ¡Si tiene un teléfono inteligente, computadora portátil, o tableta, puede tener una visita telehealth!

A veces es fácil olvidarse de que una cita de telehealth no es solo una llamada telefónica con su médico. Para que una visita sea productiva y útil, es importante tener la misma etiqueta que podría tener para una visita en persona que incluye llegar un poco temprano, completar la papelería necesaria, tener listas sus preguntas de salud y prestarle atención completa a su médico. La preparación podría incluir completar y devolver formularios al médico, hacer pruebas de tecnología antes de la visita, tener medicamentos a la mano, y papel y lápiz listos para tomar notas.

Para más información sobre prepararse para una visita de telehealth, vea el módulo en esta sección que se titula [preparación del paciente y completar una visita de telehealth](#). Las personas que brindan cuidado también pueden encontrar útil el módulo que se titula [pautas de Telehealth para las personas que brindan cuidado y en funciones de apoyo](#).

Durante la visita, la etiqueta del paciente en telehealth imita la etiqueta del paciente en la clínica. Usted es el mejor experto en su salud - el médico está aquí para trabajar con usted para ayudarlo a entender los cambios en su afección de salud y sugiere planes de tratamiento. Asegúrese de que tenga un ambiente en donde puede prestarle total atención a su médico. Un ambiente ideal podría ser un dormitorio o comedor, o cualquier otro lugar callado, bien iluminado y privado. Tener un ambiente adecuado de telehealth ayuda a que la comunicación funcione sin problemas. **NO** tome una visita telehealth mientras camina cerca de una calle transitada, al hacer oficios, en un cuarto con conversaciones fuertes o mientras maneja. También, avísele a su médico si no está solo, porque ellos están comprometidos con su privacidad.

Mejores prácticas - Documentación

Nota de muestra

Hoy, el Señor Smith verbaliza el acuerdo para seguir con la atención por medio de telehealth.

Consentimiento informado

Me dice que me está viendo durante su hora de almuerzo y como resultado está en su carro, afuera de Starbucks en la 90th Street y State.

Ubicación de emergencia

Se me recuerda que él maneja un Sonata azul.

Características identificables

Estamos de acuerdo en que lo llamaré al (# de teléfono) si nos desconectamos

Plan para reconectarse

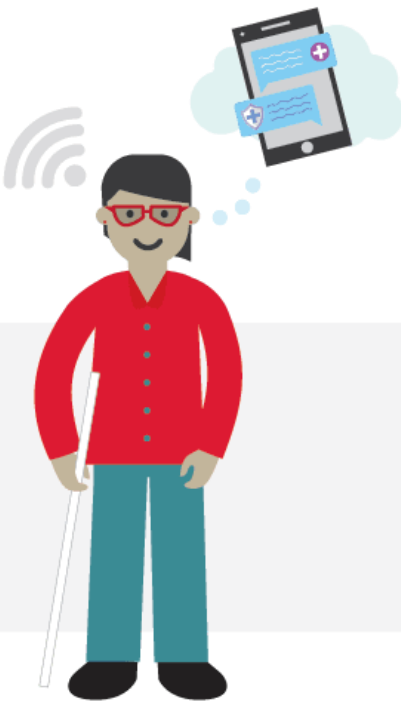
O

Está en la casa

(dirección), solo en este momento. El # de teléfono personal sigue siendo el mismo



Consideraciones de Telehealth ADA



Acceso

Las personas con discapacidades con frecuencia tienen menos acceso a internet estable o tecnología con capacidad de video que incluye teléfonos inteligentes y computadoras.

Visión

La educación del paciente u orientación de telehealth se debería dar en documentos que se pueden leer con tecnología auxiliar o incluir texto simplificado o ampliado. No envíe instrucciones al paciente como imágenes.



Audición

Hable lenta y claramente, no grite y asegúrese de que el rostro sea visible para ayudar a leer los labios. Coordine intérpretes cuando sea necesario.



Memoria o atención

Señales de audio o visuales pueden mantener involucrados a los pacientes. Use lenguaje directo y modifique la duración de la visita cuando sea adecuado.



Movilidad

Sea considerado con la capacidad del paciente incluso si las actividades se pueden hacer de manera segura y sin ayuda o hasta las limitaciones relacionadas a las destrezas motoras finas que se usan para mecanografía o enviar documentos.

