



Cómo implantar la telemedicina.

Guía práctica
para el día
a día.

01

MONOGRÁFICO

Sumario

Introducción

Contexto

En qué casos es recomendable la telemedicina

Regulación y marco legal

Privacidad y seguridad

Telemedicina en las farmacias

Elección de las plataformas de teleconsulta

Herramientas de telemedicina

Plataformas generales de videollamada

Antes de la teleconsulta

Calendarización

Planteamiento al paciente

Preparación de la teleconsulta

Durante la teleconsulta

Después de la teleconsulta

Conclusiones

Introducción

La telemedicina es la prestación de servicios de atención de la salud mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC). La telemedicina se da cuando el profesional de salud y el paciente no están en el mismo lugar.

Los servicios de salud digital deben asegurar la **transmisión segura de datos e información médica**, a través de texto, sonidos, imágenes u otras formas necesarias. El uso de la telemedicina abarca diferentes áreas: **prevención, diagnóstico, tratamiento y seguimiento de los pacientes**.

Esta es la definición de telemedicina que acordó la Comisión Europea en el año 2008 ¹. Desde entonces hasta ahora ha habido avances, aunque todavía no se ha logrado la implantación de los sistemas digitales de salud. Ante situaciones de emergencia, como la pandemia del COVID-19, la telemedicina se ha presentado como una solución para evitar el colapso de los centros sanitarios y para dar res-

puesta rápida a aquellos pacientes que lo necesitan. Sin embargo, la telemedicina es una herramienta del presente, cuyo futuro está más que garantizado. La aplicación de las herramientas de salud digital no sólo se dará en casos excepcionales, sino que será una herramienta más en la práctica sanitaria.

Esta guía se presenta como un documento informativo con pautas y consejos para implantar la telemedicina en su rutina médica. A lo largo del documento revisaremos el contexto actual de la telemedicina, así como información práctica sobre herramientas de teleconsulta y los pasos a seguir antes, durante y después de realizar las consultas telemáticas.

1 "Commission staff working document on the applicability of the existing EU legal framework to telemedicine services", EUROPEAN COMMISSION, Brussels, 6.12.2012 SWD(2012)

La telemedicina surgió en 1920, pero no fue hasta 1996 cuando se registró el primer servicio en España

Contexto

La telemedicina es un término que parece de actualidad o incluso del futuro, pero surgió a principios de 1920 con los sistemas de radio. De hecho, la primera consulta telemática de España se realizó por radio en alta mar. Sin embargo, **no fue hasta 1996 cuando se registró el primer servicio de telemedicina** mediante una conferencia vía satélite entre el Hospital Militar Gómez Ulla de Madrid y el centro médico del destacamento militar español que estaba en Bosnia-Herzegovina ².

Según un estudio sobre telemedicina realizado por la Comisión Europea en 2018, el uso de la telemedicina no es igual en Europa. **Los países donde se prestan más servicios telemáticos son Alemania, Reino Unido y Suecia.**

Los países donde se prestan más servicios telemáticos son Alemania, Reino Unido y Suecia.

¿En qué casos es recomendable la telemedicina?

En cuanto al uso de la telemedicina, la mayoría de las teleconsultas realizadas en Europa tienen que ver con la prevención (41%) y, en segundo lugar, le siguen las consultas sobre tratamiento (23%) ³.



Prevention - 41%
Treatment - 23%
Prevention and treatment - 17%
Other - 19%

² El Sistema de Telemedicina Militar: una aproximación histórica. Fuente: Research Gate https://www.researchgate.net/publication/273878030_El_Sistema_de_Telemedicina_Militar_en_Espana_una_aproximacion_historica

³ "Market Study Telemedicine", Comisión Europea 2018 https://ec.europa.eu/health/sites/health/files/ehealth/docs/2018_provision_marketstudy_telemedicine_en.pdf

En esta línea, los usos más recomendables para aplicar las teleconsultas tienen que ver con ⁴:

- **Pacientes crónicos** a los que hay que monitorizar el tratamiento.
- Pacientes con **enfermedades infecciosas** que puedan suponer un riesgo de contagio: diagnóstico y seguimiento.

Según la Organización Médica Colegial de España, **la televigilancia puede mejorar en un 15% el índice de supervivencia en enfermos cardíacos crónicos** ⁵.

En este sentido, **la llegada del 5G supondrá un paso definitivo** para la telemedicina. Gracias a ella se podrá conseguir un diagnóstico y triaje telemático, es decir, el médico podrá hablar con el paciente por videoconferencia y **recibir en tiempo real sus constantes vitales** más importantes mediante dispositivos conectados o wearables.

Uno de los grandes beneficios de los sistemas digitales de salud es que evita la sobrecarga innecesaria de los servicios de urgencias. Así se ha comprobado durante la pandemia del COVID-19.

Regulación y marco legal

Aunque existen tratados y directivas que la definen, **la Unión Europea no ha desarrollado un marco común para la telemedicina, sino que cada estado miembro la debe regular**. Es por ello que actualmente existen muchas diferencias entre países.

Aun así, la UE mediante la **Agencia Digital para Europa** se propuso como objetivo conseguir una amplia difusión de los servicios de telemedicina **para el año 2020** ⁶. En España se ha aprobado recientemente la Orden SND/297/2020 de 27 de marzo, que regula y define lo que se considera telemedicina y los casos que no son considerados como tal.

La Agencia Digital para Europa se propuso como objetivo conseguir una amplia difusión de los servicios de telemedicina para el año 2020

En **Reino Unido** se ha impulsado la telemedicina mediante el sistema nacional de salud británico (NHS) mediante la app **GT at Hand**. Una aplicación que ofrece a los pacientes los beneficios de la salud digital: atención a cualquier hora y cualquier lugar. Los pacientes pueden solicitar la consulta presencial o telemática desde su móvil. El plazo máximo para atender una teleconsulta es de 2 horas.

15%

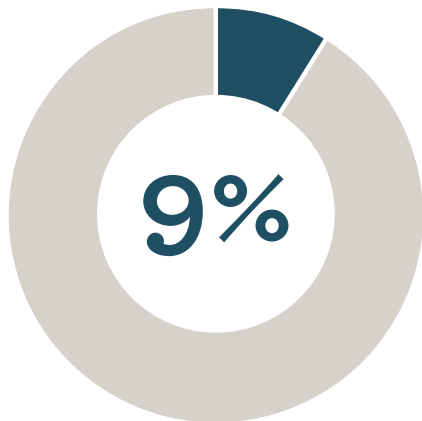
puede mejorar la televigilancia el índice de supervivencia en enfermos cardíacos crónicos

⁴ Marketing 4 ecommerce <https://marketing4ecommerce.net/la-ehealth-el-futuro-es-el-control-de-tu-salud-a-distancia/>

⁵ OMC https://www.cgcom.es/europa_al_dia/2013/390

⁶ Organización Médica Colegial de España: https://www.cgcom.es/europa_al_dia/2013/390

El Hospital Virgen Macarena de Sevilla dispone de un servicio pionero en Europa de teledermatología, teleictus o telefarmacia.



de las consultas en el sector privado son telemáticas.

En el caso de recetar algún medicamento, el doctor/a enviará la receta a la farmacia que desee el paciente.

Volviendo a España la telemedicina tiene poco alcance en general, especialmente en el sector público. **En el caso del sector privado, actualmente tan solo el 9% de las consultas se llevan a cabo por la vía telemática**, aunque durante este año se espera alcanzar un 25%. En el contexto de la pandemia del COVID-19, algunas compañías realizan el 50% de las consultas de manera telemática.

Durante la pandemia del COVID-19, algunas compañías realizan el 50% de las consultas de manera telemática.

La mayoría de compañías privadas han reforzado sus servicios de telemedicina, aunque algunas de ellas ya habían lanzado en los últimos años plataformas que permitían la conexión digital entre médico y paciente. Algunos ejemplos:

- Sanitas ha registrado 40.000 consultas desde 2015
- La app de DKV de teleconsulta acumula 340.000 descargas
- El 10% de los pacientes de AXA utilizan los servicios de telemedicina.

Desde el sector público hay algunas comunidades que ya ofrecen algunos servicios de manera telemática. Por ejemplo, **el Hospital Virgen Macarena de Sevilla dispone de un servicio pionero en Europa de teledermatología, teleictus o telefarmacia.**

En el marco de la pandemia del COVID-19 se han desarrollado plataformas telemáticas para atender a los pacientes. Un ejemplo es #MédicosFrenteAlCovid⁷, donde se han inscrito más de 800 médicos de España para ofrecer de manera altruista su tiempo. Esta iniciativa cuenta con el apoyo de la Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI), la Sociedad Española de Medicina de Familia y Comunitaria (semFYC) y el Foro Español de pacientes.

7 <https://www.medicosfrentealcovid.org/>

Privacidad y seguridad

En la Unión Europea existen varias directivas y normativas relacionadas con la telemedicina y la seguridad en el procesamiento de datos. Según la Directiva 2011/24/UE, la telemedicina implica la transmisión segura de datos e información médica a través de texto, sonido, imágenes u otras formas necesarias para la prevención, el diagnóstico, el tratamiento y la vigilancia del paciente.

Algunas administraciones, como la Generalitat de Catalunya, utiliza un sistema de análisis de Big Data para analizar de manera segura y anónima las respuestas y preguntas realizadas en el servicio de teleconsulta en Atención Primaria. Mediante el Big Data y los algoritmos, se analizan los datos para crear mensajes predictivos, de manera que la respuesta al paciente sea todavía más rápida y eficaz ⁸.

Telemedicina en farmacias

Al igual que las consultas médicas, las farmacias también pueden ofrecer asistencia telemática. La Federación de Empresarios Farmacéuticos de Castilla La Mancha (FEFCAM) ha lanzado una prueba piloto gratuita para evitar desplazamientos a los pacientes. El servicio ofrece asistencia con cita previa para pedir consejo, resolver dudas, etc.

Se trata de un proyecto piloto instaurado por la pandemia del COVID-19, pero que podría convertirse en un recurso a largo plazo.



8 TIC Salut Social <https://ticsalutsocial.cat/es/actualitat/teleconsultas-entre-pacientes-y-profesionales-sanitarios-de-la-atencion-primaria-en-cataluna-la-evaluacion-de-los-algoritmos-de-clasificacion-de-textos-mediante-machine-learning-supervisado/>

Elección de las plataformas de teleconsulta

La telemedicina ofrece muchas posibilidades que se pueden instaurar en la rutina sanitaria. La Organización Mundial de la Salud ha publicado una Guía sobre intervenciones de salud digital⁹ con directrices y recomendaciones prácticas. Además, también ha desarrollado el Atlas Digital de la Salud¹⁰, una plataforma de código abierto diseñada para brindar ayuda a las administraciones públicas, técnicos y sanitarios.

El primer paso para implantar la telemedicina es elegir la plataforma con la que realizar las teleconsultas. ¿Qué opciones existen?

9 WHO Guideline Recommendations on Digital Interventions for Healthy System Strengthening <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/311941/9789241550505-eng.pdf?ua=1>

10 WHO The Digital Health Atlas <https://digitalhealthatlas.org/es/-/>

Herramientas de telemedicina

UPmédica ¹¹

Plataforma tecnológica para centros médicos o aseguradoras que permite realizar vídeoconsultas con receta, acceder a la historia clínica digital y realizar monitorización.

OmniDoctor ¹²

Plataforma gratuita con un equipo de 300 médicos colegiados. Ofrece atención médica cualificada e inmediata por videollamada. Para unirse al equipo tan solo hay que registrarse en su web.

Llamando al Doctor ¹³

Servicio de atención médica inmediata mediante videollamada durante las 24 horas. Para unirse al cuadro médico, hay que rellenar un formulario online.

HealthTap ¹⁴

Permite a los usuarios obtener respuestas de médicos por vídeo con acceso ilimitado. A los médicos les permite consultar con otros especialistas, entre otras muchas funciones.

Ahora Doctor ¹⁵

Ofrece consultas por videoconferencia en el momento. Permite personalizar las necesidades de cada profesional o entidad en su aplicación.

11 <https://www.upmedica.com/>

12 <https://www.omnidocor.com/es/>

13 <http://llamandoaldoctor.com/>

14 <https://www.healthtap.com/>

15 <https://www.ahoradoctor.com/>

Herramientas generales de videoconferencia

Skype

Es uno de los programas más conocidos para realizar vídeollamadas. Permite hacer llamadas de voz y vídeo con hasta 50 usuarios, compartir archivos y pantallas. También se pueden organizar reuniones mediante Skype Empresarial.

Se puede utilizar desde cualquier dispositivo y las conversaciones se registran con un cifrado integral para garantizar la privacidad.

Google Duo

Es una app de Google que permite realizar vídeollamadas con hasta 12 personas a la vez desde móvil, tablet o la web. Es una de las aplicaciones más sencillas del mercado, aunque para conectar con los usuarios, deben estar en la agenda de contacto.

Permite crear grupos de personas. Un punto muy práctico para realizar reuniones recurrentes.

Google Hangouts

Es uno de los servicios de Google y se integra con el resto de servicios de la compañía. Una de sus grandes ventajas es que cualquier usuario dispone de una cuenta en Google, por tanto, se puede acceder a ella fácilmente desde el navegador o desde Gmail.

Para utilizarlo, tan sólo hay que abrir la aplicación en el móvil o tableta e introducir el correo electrónico. Si se hace desde el ordenador, tan sólo hay que ir a la web.



WhatsApp

Desde hace unos días, WhatsApp permite realizar vídeollamadas entre hasta 8 personas. Permite crear grupos de personas para realizar llamadas recurrentes. La principal desventaja respecto a las anteriores es que no se pueden hacer vídeollamadas desde el ordenador.

Zoom

Es uno de los servicios de vídeollamadas desde móvil y ordenador que más se está utilizando estos días. Con la versión gratuita se pueden realizar videoconferencias de hasta 40 minutos.

Permite cambiar el fondo virtual y elegir entre varios escenarios: playa, montaña, neutros o poner nuestras propias imágenes. De esta manera, se puede conseguir una imagen más trabajada. También se pueden aplicar cambios en la imagen o en el sonido.

Para garantizar la privacidad y seguridad, se recomienda usar ID para ingresar en las vídeollamadas.



Antes de la teleconsulta

Una vez elegida la herramienta para realizar teleconsultas, se deben planificar y preparar. Pasos a seguir:

1

Calendarización

Es recomendable herramientas como Google Calendar para calendarizar las teleconsultas. En la cita calendarizada se debe incluir el mail del sanitario y del paciente, la fecha, la hora y el link de acceso a la vídeoconsulta o las instrucciones para conectarse.

Para evitar que los pacientes no se conecten a su vídeoconsulta, también se pueden programar recordatorios.

2

Planteamiento al paciente

A la hora de programar las vídeoconsultas, se debe definir el contenido de la misma: causa de la consulta, duración, cómo será, etc. En todo momento, se debe advertir al paciente de que las vídeoconsultas respetan su privacidad y ofrecen las mismas garantías que las consultas físicas.

3

Preparación

Las vídeoconsultas son el lugar de trabajo y, por tanto, el ambiente debe de ser el mismo. Para conseguir un ambiente adecuado, se debe revisar:

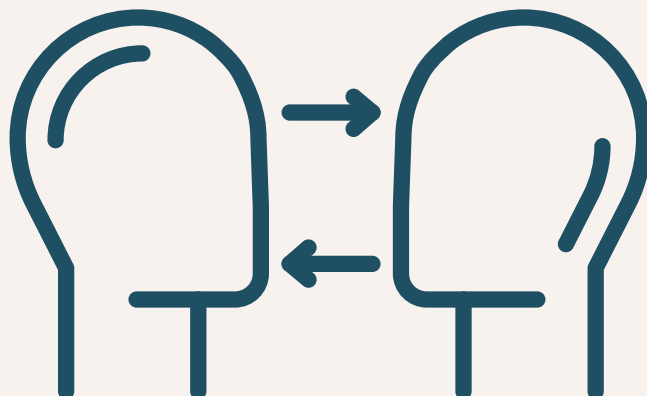
- **Lugar:** elegir un lugar tranquilo, sin ruidos. Una habitación donde no haya distracciones.
- **Luz:** la iluminación debe ser la adecuada, ya sea mediante luz natural o artificial.
- **Posición:** realice las vídeoconsultas de manera cómoda. Mire directamente a la cámara y revise la postura. El paciente debe ver al médico correctamente, evitando estar demasiado cerca o demasiado lejos.
- **Conexión:** el lugar donde se realice la teleconsulta debe disponer de buena conexión para evitar que se corte la imagen o el sonido.
- **Sonido:** haga pruebas de sonido para garantizar que se escucha bien. Se recomienda el uso de auriculares para oír mejor y para garantizar la privacidad del paciente.
- **Materiales de refuerzo:** tenga preparado los materiales que pueda necesitar, como el historial del paciente o documentos informativos.



Durante la teleconsulta

La atención en las teleconsultas es, si cabe, más importante. Durante la vídeo-llamada se deben tener en cuenta los siguientes puntos:

- **Comunicación verbal:** Escuche atentamente al paciente y explique las cosas de forma clara y sencilla.
- **Comunicación no verbal:**
 - Mantenga una postura recta y erguida.
 - Mantenga la mirada con la cámara, especialmente cuando le hable al paciente.
 - Evite ropa demasiado informal o de casa. Aunque se realicen de manera remota, la presencia debe cuidarse.
 - No realice movimientos o gestos bruscos. La captura del vídeo no es como la realidad y la velocidad se transforma en una mancha borrosa en la imagen.
- Mantener una sonrisa o leves reverencias al inicio y al final para transmitir confianza.
- **Interacción y diálogo:** facilite el diálogo. El paciente debe sentirse cómodo para explicar sus consultas. Asegúrese de que el paciente ha recibido correctamente la información y resuelva sus dudas.
- **Compartir pantalla:** comparta la pantalla para enseñar recursos que puedan resultar útiles en su consulta, como resultados de pruebas, folletos informativos, etc.



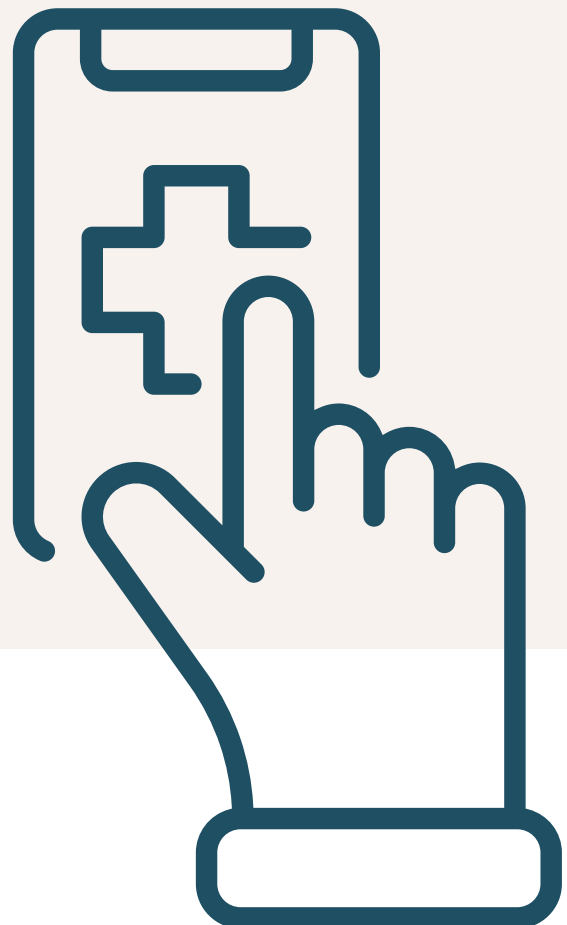


Después de la teleconsulta

Una vez finalizada la teleconsulta:

- **Actualizar** la información clínica del paciente.
- **Consultar** con otros especialistas, si así se requiere.
- **Enviar las recetas** o peticiones para otras pruebas, en caso de que sea necesario.
- **Realizar seguimiento** del paciente, mediante nuevas teleconsultas o vía email.

A la hora de planificar el calendario, es recomendable dejar un margen de unos 15 minutos para actualizar la información del paciente y preparar la siguiente consulta.



Conclusiones

La telemedicina es una nueva herramienta que cada vez tiene más demanda. A día de hoy todavía hay mucho camino por recorrer, sin embargo, situaciones excepcionales como la pandemia del COVID-19 han demostrado que **la salud digital es una manera eficaz de atender a los pacientes, desde cualquier lugar y a cualquier hora.**

Actualmente hay muchas herramientas para realizar videoconsultas al alcance del personal sanitario. A la hora de implantar este servicio, **es clave la buena planificación para ofrecer la mejor atención.**

La llegada del 5G supondrá el paso definitivo para la implantación de la telemedicina. Gracias a esta nueva conectividad que aumenta el ancho de banda, se mejorará la calidad de las teleconsultas: mejor calidad de imagen, sonido, menos latencia, envío de archivos más grandes, formación virtual, etc. Además, también aumentarán las prestaciones de wearables y otras herramientas digitales de monitorización de pacientes, que aumentarán tanto la velocidad como la precisión de respuesta.

La telemedicina es el presente y el futuro de un mundo muy cambiante en el que los profesionales sanitarios deben estar al lado de los pacientes, ya sea presencial o de manera telemática.

01

MONOGRÁFICO

**Cómo
implantar
la telemedicina.**

Guía práctica
para el día
a día.

PLM.908.04.2020