

# Resumen:

## Percepción de profesionales de medicina respecto de Teleconsulta por Videollamada Madre Teresa de Calcuta

Autores:

- Daniel Jara Suazo
- Irina Betti Cortes

Enero 2023

**Contenido**

Contexto ..... 3

Metodología ..... 3

Objetivo ..... 3

Resultados ..... 4

    Definición de protocolos de atención ..... 4

    Percepción de los usuarios respecto a la atención por videollamada ..... 4

    Apertura a nuevas prestaciones de atención en salud ..... 4

    Uso de Horas de Videollamada para atenciones presenciales ..... 5

    Duración de la atención remota..... 5

    Recepcionista virtual ..... 5

Conclusiones ..... 5

## Contexto

Se realizó una entrevista a cada una de las profesionales medicas de Centro de Salud Familia Madre Teresa de Calcuta, en virtud del inicio de atenciones por videollamada para revisión de exámenes de sangre solicitados en control.

## Metodología

Se realizaron entrevista para identificar la percepción de las profesionales de medicina respecto al inicio de las atenciones por videollamadas. Se utilizó la plataforma ZOOM, con fecha acordada entre las partes de manera individual.

- Entrevista semi-estructurada
- Duración: 30 a 80 minutos
- No se realizó grabación de las entrevistas, se tomaron apuntes de lo señalado por las participantes. Que luego se validó con ellas.

## Objetivo

- Conocer la percepción de los profesionales que inician atención por videollamadas respecto a teleconsulta para revisión de exámenes.

## Resultados

Se identificaron áreas de trabajo para lograr un mejor desempeño de la teleconsulta por videollamada:

### Definición de protocolos de atención

Inicialmente se desarrolló un protocolo que consideraba menores de 45 años por la facilidad que pudieran tener con la tecnología, esta situación no fue siempre considerada al momento de dar las horas, lo que incidió en el momento de concretar la atención.

Los flujos de atención deben estar bien definidos de tal manera que puedan participar todos los estamentos, esto en especial cuando se requiere de aspectos puntuales como la toma de presión arterial, pie diabético o la medición de peso. Esto si se considera que al no tener estos datos es posible que de todos modos se cite a una atención presencial para tomar una mejor decisión, lo que contribuye a espaciar las atenciones de salud cuando se den las condiciones.

### Percepción de los usuarios respecto a la atención por videollamada

La percepción de los usuarios manifiesta que es una modalidad útil y que lo repetirían nuevamente, esto en virtud de que les simplifica la vida, sobre todo cuando se relaciona a traslados en caso de dificultad para acceder a los centros de salud.

Además, los pacientes se sienten más cómodos, están más “relajados”. Se atreven a preguntar cosas que no necesariamente lo hacen en lo presencial.

### Apertura a nuevas prestaciones de atención en salud

Es una modalidad muy útil para motivos específicos, no aplica para todos los motivos de consulta. Se dieron casos en los que se asignaron horas de Teleconsulta por videollamada para control de salud mental, situación que no estaba prevista en el protocolo. No obstante, fue una buena experiencia cuando los profesionales conocen a los usuarios dado que logra afianzar la relación profesional médico - paciente, pues se ven los rostros sin mascarillas.

Las prestaciones de salud mental son una alternativa a considerar por esta modalidad dado que no requiere examen físico, ni el uso de camillas, no demanda la atención presencial como forma exclusiva.

## **Uso de Horas de Videollamada para atenciones presenciales**

Se dieron casos de conversión de hora de acto VIDEO a hora de atención presencial, lo que no fue notificado a los profesionales.

## **Duración de la atención remota**

El tiempo que duran las atenciones es un tema importante, se considera que se puede optimizar. Esto en virtud de que el rendimiento de dos atenciones por hora se percibe como excesivo para realizar revisión de exámenes, lo que se debiera evaluar dependiendo la prestación que se realizará al usuario.

No obstante, se señala que el tiempo brindado a atenciones por videollamada, también permite generar espacios de educación que no se dan en la práctica presencial.

## **Recepcionista virtual**

El contar con equipo administrativo que apoye los procesos de atención a distancia, facilita el desarrollo de atenciones por teleconsulta. Entrega un soporte que para la identificación y apoyo al usuario en su atención.

## **Conclusiones**

Los profesionales entrevistados tienen una percepción positiva respecto a la modalidad a distancia la que debe considerar determinados aspectos para lograr un mejor desempeño y que están relacionadas a consideraciones que facilitarían la teleconsulta como una alternativa de atención. Esta se debe fortalecer, definiendo con claridad los objetivos y el grupo objetivo.

En este sentido es importante realizar una definición de protocolos de atención, pues el tener directrices para realizar una teleconsulta por videollamada permite realizar un filtro considerando a los usuarios que se beneficiarían realmente de la atención remota.

La percepción de los usuarios respecto a esta nueva modalidad resulta positiva, pues la valoran como opción y la repetirían nuevamente en el futuro. Lo que demanda que se pueda ampliar a nuevas prestaciones en salud, en especial aquellas que no demanda examen físico.

La Teleconsulta es una estrategia que debe potenciarse en aquellos usuarios que se puedan beneficiar del proceso, incluyendo prestaciones que no requieran de la presencialidad exclusiva. Para ellos es importante desarrollar procesos eficientes que eviten la pérdida de horas de atención, lo que demanda que los equipos de salud conozcan las definiciones de esta modalidad y realizar un refuerzo constante en la para el óptimo uso de la atención remota.

Al revisar la duración se manifiesta se manifiesta que es importante considerar el motivo para el cual se realiza y que se estipule el tiempo necesario para brindar una atención de calidad a los usuarios. Esto considerando que hay atenciones que demandan un rendimiento distinto para desarrollarse de mejor forma.