

PROTOCOLO DE SERVICIOS TELEASISTENCIALES MEDICOS DE LA UNIVERSIDAD DE LAS ARTES

INTRODUCCIÓN

La Comisión Europea describe la salud-e como el conjunto de herramientas basadas en las tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC), utilizadas en las tareas de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento, seguimiento, gestión de la salud y de la forma de vida del ciudadano. El concepto abarca la interacción entre la ciudadanía y los prestadores de servicios de salud, la transmisión de datos entre instituciones o la comunicación de igual a igual entre pacientes o profesionales de la salud. También incluye las redes de información de salud, las historias clínicas electrónicas, los servicios de telemedicina y los sistemas de comunicación personal y móviles para el seguimiento y la asistencia a pacientes.

LA INCORPORACIÓN DE RECURSOS DE TELESALUD EN LA AGENDA ACTUAL

Telesalud, e-salud y telemedicina están permeando con fuerza en distintas áreas de la salud y del cuidado. La salud-e abarca procesos administrativos y asistenciales de la prestación del servicio. La telemedicina se aplica en la medicina clínica, cuando la información se transfiere por medio del teléfono, Internet u otros medios con el fin de hacer una consulta, un telediagnóstico o incluso exploraciones de pacientes a distancia.

Estas herramientas permiten comunicar en el momento y lugar oportunos aquellos datos que son necesarios para la toma de una decisión en salud, que incluso puede llegar a salvarle la vida a una persona, lo que cobra una importancia primordial con el aumento del movimiento transfronterizo de ciudadanos y pacientes.

Los servicios médicos teleasistenciales o servicios asistenciales de medicina a distancia actualmente se consideran como un recurso indispensable para poder dar un diagnóstico y tratamiento médico oportuno y disminuir el impacto por la pandemia del COVID-19. A través de los servicios teleasistenciales médicos se trata de garantizar el acceso y la equidad a todos los usuarios, para lo cual las atenciones médicas oportunas a distancia plantean nuevas formas y herramientas que requieren de la adaptación de la intervención e interacción.

ANTECEDENTES

Mediante acuerdo 00126-2020 emitido por la máxima Autoridad Sanitaria [ASN] del país, se “Declara el estado de emergencia sanitaria en todos los establecimientos del sistema nacional de salud, en los servicios de laboratorio, unidades de epidemiología y control, ambulancias aéreas, servicios de médicos y paramédicos, hospitalización y consulta externa por la inminente posibilidad del efecto provocado por el coronavirus covid-19, y prevenir un posible contagio masivo en la población”, y en su artículo 9

determina que la ASN, “emitirá los protocolos, normas técnicas y demás instrumentos aplicables para la atención de la presente emergencia”; y plantea en la Quinta de las disposiciones generales, “Como adopción de medidas de prevención en el COVID-19, se promoverá el uso de mecanismos como teletrabajo, teleducación, entre otros con el fin de evitar la propagación del virus”.

Al respecto, el Gobierno Nacional ha expedido disposiciones para evitar la propagación del virus, como son: limitación de la movilidad de personas y vehículos; suspensión de actividades educativas, de recreación, religiosas.

Por su parte, el Ministerio de Salud Pública, mediante memorando MSP-VAIS-2020-0115-M, define las siguientes acciones en hospitales para evitar un contagio masivo en la población: Re-agendamiento de las citas médicas de los pacientes en los servicios de consulta externa, laboratorio, rehabilitación, imagen u otro ambulatorio; la medicación psicotrópica puede ser retirada por un familiar u otra persona con la autorización del paciente. Para el seguimiento de pacientes crónicos de la especialidad de psiquiatría, el hospital deberá articularse con el primer nivel de atención.

OBJETIVOS GENERALES

- Establecer criterios que regulen y faciliten los servicios teleasistenciales psicológicos (correo electrónico, video llamadas, llamadas telefónicas y servicios de mensajería de texto) de acuerdo a las características que presente cada caso.
- Garantizar prácticas eficientes en la atención, con calidad y calidez para los usuarios de los servicios de teleasistencia médica.
- El especialista de los servicios teleasistenciales médicos debe mantenerse actualizado en los procesos científicos y tecnológicos, con estándares de ética y calidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Los servicios de teleasistencia médica serán suministrados previo análisis de las circunstancias del usuario con el objetivo de buscar siempre su beneficio, ya que la teleasistencia se recomienda implementar cuando, por el contexto y características de la persona, sea la manera de interacción indicada para proporcionar el oportuno diagnóstico, tratamiento y seguimiento de casos utilizando el sistema de salud a distancia.
- En caso de que sea indispensable la realización de la videollamada como herramienta de teleasistencia se recomienda optar por sesiones individuales, ya que el manejo de la información e interacción es mayor y más controlado y deben garantizarse las siguientes características:
 - Las dos locaciones deben asegurar la privacidad (auditiva y visual).

- En la videoconferencia, se tratará de establecer el tamaño de la imagen lo más amplia posible, para poder acceder a información sobre el espacio en el que está el usuario.
- Recalcar que el usuario respete las condiciones básicas para garantizar la seguridad y privacidad: la no presencia de terceras personas no implicadas en la teleasistencia médica, no realizar la videollamada en lugares públicos, ni realizar grabaciones de las mismas para garantizar su privacidad.
- Favorecer condiciones en el ambiente como iluminación y utilización de cámara adecuada para poder realizar la oportuna observación clínica.
- Evitar fondos o distractores, y disponer de mesa para apoyar el dispositivo con altura y ángulo de la cámara al nivel de los ojos para percibir mayor contacto ocular entre el usuario y el especialista.
- Siempre que sea posible, se debe valorar mantener al menos un contacto presencial, cuando las actividades presenciales sean autorizadas y con las medidas de bioseguridad adecuadas para minimizar los riesgos, para así favorecer la evaluación y evitar la pérdida de información.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

El protocolo es de aplicación y uso general, en el servicio de teleasistencia médica que ofrece el Dispensario Médico Psicológico de la Universidad de las Artes. Su cumplimiento es de carácter obligatorio, para el personal que provee el servicio.

MARCO LEGAL

Los fundamentos legales que sustentan jurídicamente este protocolo están expresados en la Constitución de la República del Ecuador, leyes nacionales, normas y reglamentos externos e internos de la Universidad de las Artes.

Las leyes nacionales que sustentan la base legal de este protocolo son:

1. Constitución de la República del Ecuador.
2. Decreto Ejecutivo 1017 Declaratoria de Estado de Excepción.
3. Acuerdo Ministerial N° MDT-2020-076 Directrices para la aplicación de Teletrabajo emergente durante la declaratoria de Emergencia Sanitaria
4. Ley Orgánica de Educación Superior (LOES).
5. Ley orgánica integral para prevenir y erradicar la violencia contra las mujeres.
6. Reglamento a ley orgánica integral para prevenir y erradicar la violencia contra las mujeres

7. Protocolo de prevención y actuación en casos de acoso, discriminación y violencia basada en género y orientación sexual en las instituciones de educación superior.
8. Estatuto de la Universidad de las Artes.
9. Código de ética y convivencia universitaria de la Universidad de las Artes.

De la consulta a estas leyes podemos citar algunos aspectos importantes y fundamentales en el quehacer de los especialistas de los servicios teleasistenciales médicos. Estos son:

1. Constitución de la República del Ecuador:
Art. 362.- La atención de salud como servicio público se prestará a través de las entidades estatales, privadas, autónomas, comunitarias y aquellas que ejerzan las medicinas ancestrales alternativas y complementarias. Los servicios de salud serán seguros, de calidad y calidez, y garantizarán el consentimiento informado, el acceso a la información y la confidencialidad de la información de los pacientes. (...)
2. Acuerdo Ministerial N° MDT-2020-076 Directrices para la aplicación de Teletrabajo emergente durante la declaratoria de Emergencia Sanitaria:
Art. 4.- De la implementación de teletrabajo emergente: Es la prestación de servicios de carácter no presencial en jornadas ordinarias o especiales de trabajo, a través de la cual la o el servidor público o la o el trabajador realiza sus actividades fuera de las instalaciones en las que habitualmente desarrolla sus actividades laborales. (...)
3. Ley Orgánica de Educación Superior:
Art. 86.- Unidad de Bienestar en las instituciones de educación superior. - Las instituciones de educación superior mantendrán una unidad administrativa de bienestar destinada a promover los derechos de los distintos estamentos de la comunidad académica, y desarrollará procesos de orientación vocacional y profesional, además de obtención de créditos, estímulos, ayudas económicas y becas, y ofrecerá servicios asistenciales que se determinen en las normativas de cada institución.
Entre sus atribuciones, están:
 - a) Promover un ambiente de respeto a los derechos y a la integridad física, psicológica y sexual de toda la comunidad universitaria;
4. Estatuto de la Universidad de las Artes.
Art. 47.- La Secretaría de Bienestar Universitario. - La Universidad de las Artes mantendrá una Secretaría de Bienestar Universitario que dependerá del

Rectorado, destinada a promover los derechos de los distintos estamentos de la comunidad académica, (...) Para cumplimiento de su misión contará con los procesos de salud universitaria y asuntos estudiantiles; y podrá crear las dependencias adicionales que le permitan cumplir con lo establecido en la Ley Orgánica de Educación Superior.

- a) Dirección de Salud Universitaria. - Dirigirá el área de salud universitaria, implementando políticas de salud dirigidas a la comunidad universitaria, a través de planes y programas de promoción, prevención y atención y tratamiento de la salud, tanto física como mental y psicológica, así como del cuidado del cuerpo a través de la cultura del deporte. (...)

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

La telemedicina involucra la práctica de los servicios de salud y de sus actividades relacionadas: educación, formación, gestión y dirección de sistemas de salud a distancia, entre otros, por medio de sistemas basados en tecnologías de la información y de las comunicaciones.

Una de las principales características de la telesalud es la separación geográfica entre dos o más actores implicados, ya sea un médico y un paciente, un médico y otro médico, o un médico y/o un paciente y la información o los datos relacionados con ambos.

Es claro que la telesalud ofrece beneficios como la disminución de los tiempos de atención, diagnósticos y tratamientos más oportunos, mejora en la calidad del servicio, reducción de los costos de transporte, atención continuada, tratamientos más apropiados, disminución de riesgos profesionales, posibilidad de interconsulta, mayor cobertura y campañas de prevención oportunas, entre otras muchas virtudes.

Los servicios de teleasistencia Médica que ofrece el Dispensario Médico General de la Universidad de las Artes, abarca un conjunto de acciones dirigidas a la comunidad universitaria, con la finalidad de satisfacer las necesidades referidas a problemas de salud física que podrían estar afectando el desempeño académico y profesional de la comunidad.

En los mismos se trabaja con diferentes tipos de intervención, interacción y/o técnicas, comprometidas con la calidad, calidez, dentro del marco de respeto a los derechos constitucionales de la población universitaria, en apego a la normativa nacional vigente y a las políticas institucionales.

En los servicios teleasistenciales que se ofertan en el área de Medicina están:

- Atención médica a la comunidad universitaria.
- Evaluación médica y derivación oportuna a especialistas.

- Elaboración de Fichas médicas de los estudiantes.
- Validación de certificados médicos a estudiantes.
- Campañas de prevención y promoción de salud.
- Oportuno diagnóstico, tratamiento y seguimiento de casos utilizando el sistema de salud a distancia.

PROCEDIMIENTOS GENERALES PARA LA TELEASISTENCIA MÉDICA

El procedimiento para acceder al servicio teleasistencial médico es el siguiente:

Primer contacto

- A través del correo electrónico el usuario o miembro de la comunidad universitaria de manera voluntaria contacta al especialista para solicitar información sobre el acceso al servicio asistencial médico.
- El o la especialista en medicina remitirá a través del correo electrónico una respuesta que incluirá las directrices sobre como el usuario deberá detallar información en su siguiente correo electrónico, en donde se inducirá al usuario a la descripción de su padecimiento medico tales como: motivo de consulta, breve descripción del cuadro clínico que le aqueja (¿Cómo? ¿Cuándo? ¿Dónde?) y tiempo de evolución, esto como etapa inicial de la atención médica telemática, para luego poder brindar oportuno diagnóstico, tratamiento y seguimiento del caso.
- Luego de que el especialista reciba el correo electrónico del usuario en donde de manera detallada el mismo narre su dificultad, al tiempo que quedará registrado como medio de verificación el ingreso de su correo, se definirá a través de que vía telemática se remitirá la respuesta dependiendo del análisis previo del caso.

Atención Médica

- Ya sea a través del correo electrónico, videollamada, llamada telefónica o servicio de mensajería de texto, dependiendo del grado de dificultad que presente el usuario, el especialista en medicina remitirá la información necesaria o solicitada, la cual podría ser:
 - Indicaciones médicas
 - Receta médica
 - Ordenes de laboratorio e imágenes
 - Certificados de atenciones médicas
 - Derivaciones, etc.
 - Validación de documentación medica externa previa verificación

- Luego del primer contacto, si el caso lo amerita y/o el usuario así lo desea, la teleasistencia médica se mantendrá a través de la vía previamente definida hasta cuando el usuario de manera voluntaria lo decida.

Generalidades: El servicio teleasistencial médico se puede dar por:

- Recomendación de otros usuarios.
- Derivación de docentes.
- Derivación interna del departamento de Psicología.
- Motivación personal.

Los motivos más comunes por los que las personas acceden a la teleasistencia médica son:

- Problemas físicos que afectan el rendimiento académico
- Problemas de salud en general y control de patologías de base
- Validación de documentación médica externa para fines pertinentes dentro de la Universidad de las Artes
- Evaluación médica y derivación oportuna a especialistas

Se debe tener en cuenta en todo proceso el contexto familiar, académico, laboral, social, estado cognitivo y/o emocional; y sin importar el motivo de consulta se deberá detectar o determinar la existencia de:

- a) Violencia basada en género
- b) Depresión
- c) Contexto social
- d) Redes de apoyo

Derivación a especialistas

El Primer Nivel Atención es el más cercano a la población, facilita y coordina el flujo de los usuarios dentro del sistema, es ambulatorio y resuelve el 85% de problemas y necesidades de salud de baja complejidad. El tamizaje de usuario en el primer nivel permite reducir tanto las intervenciones innecesarias, como los sucesos indeseados y los altos costos de las atenciones en hospitales.

Se derivará a especialistas del segundo o tercer nivel de atención bajo la identificación y análisis del caso realizado estrictamente por el médico en donde se requiera la necesidad de capacidad resolutoria en un nivel de mayor complejidad. Los procedimientos de derivación están normatizados por el ente regulador de Salud y la Norma del Subsistema de Referencia y Derivación.

Además, se le solicitará al usuario a futuro remitir por correo electrónico al especialista médico y al especialista psicológico de la institución la información actualizada respecto al tratamiento suministrado por el especialista que confirme que la situación que le aquejaba se encuentra bajo tratamiento, de tal manera que dicha información pueda ser adjuntada a la ficha médica del usuario y de ser necesario poder brindarle los apoyos adecuados de acuerdo a las recomendaciones brindadas por los especialistas externos.

Procedimiento en casos de abuso y/o violencia género y/o sexual

Para tales casos se realizará lo establecido en el Protocolo de prevención y actuación en casos de acoso, discriminación y violencia basada en género y orientación sexual en las instituciones de educación superior.

En estos procesos siempre se debe tomar en cuenta:

- Reconocer las emociones e indagar sobre el estado actual.
- Informar de manera inmediata a las autoridades respectivas para la activación de la Comisión de Atención y Revisión de Casos de Acoso, Discriminación y Violencia de Género.
- Derivar a especialistas médicos según lo requiera el caso.

Resumen de pasos para la atención médica en virtualidad

- Debe solicitarse la atención médica por medio del correo institucional al Médico General de la Dirección de Salud: willian.vargas@uartes.edu.ec
- El estudiante debe indicar en el correo electrónico: edad, carrera a la que pertenece y número telefónico o celular de contacto como vías para la atención telemática.
- Además, en la solicitud de atención debe constar el motivo de consulta, breve descripción del cuadro clínico que le aqueja (¿Cómo? ¿Cuándo? ¿Dónde?) y tiempo de evolución.
- Se procederá con la evaluación médica y tratamiento oportuno.
- Si patología amerita el Médico citara al estudiante a la Unidad con fecha y hora de la atención presencial.

Elaborado por:

Dr. William A. Vargas Salmerón

Médico General de la Universidad de las Artes