

# 1. ¿Cuándo es apropiado ofrecer una video consulta en atención primaria?

Los pacientes que solo desean información general sobre COVID deben ser dirigidos a un sitio web informativo o a un mensaje telefónico grabado. No hay necesidad de usar video cuando se hace una llamada telefónica pero el video puede proporcionar pistas de diagnóstico adicionales y presencia terapéutica. A continuación, se presenta una guía provisional, que debe combinarse con el juicio clínico y situacional.

## Consultas relacionadas con COVID: el video puede ser apropiado cuando

- El médico se aísla a sí mismo (o para proteger a la fuerza laboral clínica)
- El paciente es un caso conocido COVID o se aísla a sí mismo (p. ej., un contacto de un caso conocido)
- El paciente tiene síntomas que podrían deberse a COVID
- El paciente está bien, pero ansioso y requiere tranquilidad adicional.
- El paciente se encuentra en un asilo con personal disponible para apoyar una consulta por video.
- Existe la necesidad de soporte remoto para satisfacer la mayor demanda en una localidad particular (p. ej., durante un brote local cuando el personal está enfermo)

## Consultas no relacionadas con COVID: el video puede ser apropiado para

- Citas de control de enfermedades crónicas, especialmente si el paciente está estable y tiene dispositivos de monitoreo en el hogar
- Razones administrativas, p. ej., volver a emitir notas de incapacidad, repetir prescripción de medicamentos.
- Asesoramiento y servicios similares
- Servicio de triaje médico/enfermera cuando una llamada telefónica es insuficiente
- Cualquier condición en la que la compensación entre asistir en persona y quedarse en casa favorezca a este último (por ejemplo, en algunos casos frágiles pacientes mayores con morbilidad múltiple o en pacientes con enfermedades terminales, las ventajas del video pueden ser mayores que sus limitaciones)

## Sobre la base de la evidencia actual, sugerimos que el **video no debería usarse en general para:**

- Evaluar a pacientes con condiciones potencialmente graves y de alto riesgo que probablemente necesiten un examen físico (incluidos los grupos de alto riesgo de mal pronóstico por COVID que no estén bien)
- Cuando no se puede diferir un examen interno (p. Ej., Ginecológico, rectal)
- Comorbilidades que afectan la capacidad del paciente para usar la tecnología (p. Ej. Confusión) o ansiedad grave sobre la tecnología (a menos que haya familiares disponibles para ayudar)
- Algunos sordos y pacientes con problemas de audición pueden encontrar video difícil, pero si pueden leer los labios y/o usar la función de chat, el video puede ser mejor que el teléfono.

## 2. ¿Cómo se puede preparar nuestra práctica para consultas por video?

### Decide y planea

- Reunión de práctica (quizás virtualmente)
- Involucra al recepcionista, médicos, personal administrativo
- Acuerde qué tipo de citas se harán por video
- Acuerde qué hardware y software se usará
- Asegúrese de que el personal sepa sobre los planes y escuche sus preocupaciones
- Desarrolle enlaces con el equipo de soporte técnico local

### Configura la tecnología

- Conexión a Internet (preferentemente, banda ancha rápida)
- Tecnología implementada (seleccione e instale software de video llamada y periféricos como cámara web, micrófono)
- Hardware y software actualizado y audio / video funcionando
- Si trabaja de forma remota, asegúrese de que la tecnología doméstica cumpla con los estándares y tenga acceso de lectura/escritura al sistema de expediente clínico
- Produzca información para los pacientes sobre qué tecnología necesitan

### Prepara los flujos de trabajo

- Actualice su sitio web de práctica con información sobre las videollamadas
- Actualice las plantillas de la clínica para mostrar la disponibilidad de las videollamadas
- Cree un código de cita para una videoconferencia
- Establezca el proceso para las citas programadas y no programadas
- Establezca los arreglos para el contacto en persona (por ejemplo, recolección de documentos); asegúrese de que las recetas se envíen directamente a la farmacia
- Haga planes de contingencia sobre qué hacer si falla el enlace de video, p. ej., el médico contactará al paciente por teléfono

### Entrenamiento y pilotaje

- Todo el personal ha sido capacitado en el nuevo sistema y es competente
- Los médicos tienen todo el equipo necesario en sus consultorios (o acceso a una habitación compartida)
- Los aspectos técnicos han sido probados mediante una llamada ficticia
- El personal ha probado el proceso (incluyendo hacer una entrada en el registro del paciente, organizar el seguimiento, enviar una receta, etc.)
- Un paciente ha probado el proceso.

### 3. ¿Cómo realizo una video consulta de alta calidad en atención primaria?

#### Antes de la consulta

- Confirme que (en la medida en que pueda evaluar por adelantado) una consulta por video es clínicamente apropiada para este paciente en este momento
- Use una habitación privada, bien iluminada y pídale al paciente que haga lo mismo
- Tenga el número de teléfono del paciente en caso de que el enlace de video falle
- Asegúrese de tener acceso al registro clínico del paciente (lo ideal es tenerlo disponible en una segunda pantalla)
- Durante el día, verifique que la tecnología esté funcionando

#### Iniciando la consulta

- Inicie la consulta llamando o invitando al paciente
- Diga algo, p. ej., "¿puedes escucharme?" "¿puedes verme?" para pedirle al paciente que optimice la configuración técnica
- Tome y registre el consentimiento verbal para una consulta de video
- Presente a todos en la sala (incluso aquellos fuera de cámara) y solicite al paciente que haga lo mismo o confirme si está solo
- Tranquilice al paciente comentando que la consulta será muy similar a la estándar, y que la llamada es confidencial/segura

#### Durante la consulta

- La comunicación por video funciona de la misma manera que cara a cara, pero puede parecer menos fluido y puede haber fallas (p. ej., una imagen borrosa)
- No es necesario mirar a la cámara para demostrar que está comprometido. Mirar la pantalla está bien
- Informe al paciente cuando está ocupado (p. ej., tomando notas o leyendo algo en otra pantalla)
- Haga registros escritos como lo haría en una consulta estándar
- Tenga en cuenta que la comunicación por video es un poco más difícil para el paciente

#### Al finalizar la consulta

- Tenga especial cuidado de resumir los puntos clave, ya que es posible que se haya perdido algo debido a interferencias técnicas
- Pregunte al paciente si necesita alguna aclaración
- Confirme (y registre) si el paciente está feliz de usar el video nuevamente
- Para finalizar, dígame al paciente al que va a terminar la llamada ahora, y diga adiós antes de cerrar la conexión

## 4. Una guía para pacientes sobre consultas por video en la práctica general

### Decide si el video es adecuado para ti

- Si solo necesita información general y consejos de autocuidado, use un sitio web (p. ej., busque "consejos sobre coronavirus del NHS" en Google)
- No necesita una consulta por video si una llamada telefónica lo podría resolver
- Las consultas por video brindan más información visual y puede ser más tranquilizador si está ansioso
- Su médico o enfermera puede aislarse y trabajar por video
- Consulte el sitio web de su medico para ver que servicios ofrece

### Configura la tecnología necesaria

- Una buena conexión a internet.
- Un lugar tranquilo donde no será molestado
- Una computadora, tableta o dispositivo inteligente con cámara y micrófono incorporados
- Pruebe su conexión de audio y video y ajuste la configuración para que pueda ver y escuchar bien (o haga que alguien haga esto para usted)
- Consulte en su sitio web de su médico qué más debe hacer (las diferentes plataformas de video tienen pasos de configuración ligeramente diferentes)

### Agenda y conectate

- Haga una cita en video siguiendo las instrucciones de su médico de cabecera (en el sitio web o en el contestador automático)
- Justo antes de la hora de su cita, haga clic en la conexión
- Diga "Hola" o salude con la mano cuando vea al médico o enfermera (ambos pueden tener que esperar un poco para que el sonido y la imagen funcionen bien)
- Asegúrese de que el médico o la enfermera sepan su número de teléfono para que puedan devolverle la llamada si falla la conexión

### Durante consulta

- Mire la pantalla (no es necesario mirar directamente a la cámara)
- Si todo va bien, la llamada se sentirá como una cita cara a cara
- Use la cámara de la pantalla para mostrar cosas (p. ej., una erupción)
- Si se corta y no se puede volver a conectar, espere una llamada telefónica
- Escriba cualquier consejo o instrucción y asegúrese de comprender los siguientes pasos (p. ej., dónde dejar una muestra)
- Cuando ambos se hayan despedido, desconectese.