

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.