

APLICABILIDAD DE UN DOCUMENTO SOBRE TELEMEDICINA ELABORADO POR EL CEAS DURANTE LA PANDEMIA COVID-19

García-Matres, M.J.; Torres Santos Olmos, M^ªR;
Alarcón Tauste, M^ªA; de Cos Blanco, A; Sanz T y
Rodríguez González Y.

HOSPITAL UNIVERSITARIO LA PAZ , MADRID



► **TELEMEDICINA :Análisis desde la BIOETICA PRINCIPIALISTA**

- Justicia
- Autonomía
- No maleficencia
- Beneficiencia
- Relación Clínica
- Confidencialiad
- Ética del cuidado



MATERIAL Y METODO

REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

Telemedicina y sus repercusiones éticas en la asistencia sanitaria (mayo de 2021)



CRITERIOS DE BÚSQUEDA

- Publicaciones de los últimos diez años
- Palabras clave: telemedicina, teleconsulta, pandemia covid, comunicación, principios bioéticos, ética del cuidado
- Idioma: castellano e inglés



BASES DE DATOS

- PubMED
- PsychINFO



► E-CONSULTAS Y RELACION MÉDICO-PACIENTE

- Eje fundamental, humanización
- Prudencia en la adecuación a los cambios
- Verdadero acto médico
- Puede sustituir e incluso completar el acto médico presencial
- Consensuado con el paciente en situación de normalidad
- Criterio médico prevalece
- Dotación temporal y de medios



▶ CLAVES GENERALES PARA UNA ATENCION TELEFÓNICA EFICAZ

- Agenda
- Lugar silencioso
- Lenguaje
- Manos libres: auriculares y micrófonos
- Las emociones “se escuchan por teléfono”...
- Ritmo variable
- Apoyo verbal en la conversación :no *monologuizar*.
- Ahora no puedes interpretar lo no verbal : No presupongas, simplemente pregunta.



▶ **HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EN LA CONSULTA TELEFONICA**

▶ Centrarse y prepararse para el encuentro :

- Ponerte en “modo llamada”

-Releer últimos episodios de la Hª Clínica

▶ Enganche :

-Presentación,objetivos, descarga emocional del paciente,

TELEMPATIA



▶ HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EN LA CONSULTA TELEFONICA

HERRAMIENTAS

-Uso de la voz

RECOGIDA DE INFORMACION

- Preguntas abiertas focalizadas

ESCUCHA REFLEXIVA



▶ **HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EN LA CONSULTA TELEFONICA**

- **COMPRENSIÓN Y VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Resumen del profesional, verificación del paciente

- **ACUERDO DE INTERVENCION Y TOMA DE DECISIONES**

Refuerzos

- **CIERRE Y SEGUIMIENTO**

Concreción , garantía de soporte

MUCHAS GRACIAS

mariajusta.garciamatres@salud.madrid.org

