

# Teleconsulta durante una pandemia

| CAJA DE HERRAMIENTAS:  
TRANSFORMACIÓN DIGITAL  
*HERRAMIENTAS DE CONOCIMIENTO*

8

# OPS



Organización  
Panamericana  
de la Salud



Organización  
Mundial de la Salud  
OFICINA REGIONAL PARA LAS Américas

# Teleconsulta durante una pandemia

*NOTA IMPORTANTE:* Manténgase informado de la información más reciente sobre la enfermedad del coronavirus (COVID-19), disponible en los sitios web de la [OPS](#) y la [OMS](#) y a través de las autoridades de salud pública nacionales y locales.

## Las teleconsultas: una herramienta esencial para usar durante una pandemia.

En situaciones donde se declara una pandemia, los sentimientos de ansiedad e incertidumbre pueden abrumar a las personas, y los sistemas de salud pueden tener dificultades para hacer frente a una demanda exponencial y fuera de control. Sin una planificación adecuada y medidas de mitigación, los servicios de salud pueden estar expuestos al riesgo de colapso causado por una sobrecarga de consultas que podrían ser atendidas por medios virtuales. Las instalaciones de salud pueden verse abrumadas y tener una capacidad insuficiente para proporcionar un tratamiento adecuado a quienes más lo necesitan. Las teleconsultas son una forma segura y efectiva de evaluar casos sospechosos y guiar el diagnóstico y el tratamiento del paciente, minimizando el riesgo de transmisión de la enfermedad. Estas teleconsultas permiten que muchos de los servicios clínicos clave continúen operando regularmente y sin interrupciones, tanto en la preparación como en el curso de una emergencia de salud pública.

## ¿Qué es la telepresencia?

La telepresencia permite al paciente sentir como si él o ella estuvieran presentes sin estar físicamente en el mismo lugar que el personal médico. Los pacientes y el personal médico interactúan virtualmente a través de la tecnología.

## ¿Qué es la teleconsulta?

La teleconsulta, a veces denominada consulta remota o telesalud, se refiere a las interacciones que ocurren entre un médico y un paciente con el fin de proporcionar asesoramiento diagnóstico o terapéutico a través de medios electrónicos.

## ¿Cuáles son los requisitos mínimos para organizar una teleconsulta?

Organizar una teleconsulta requiere conocimientos básicos sobre el uso de tecnologías, comprender las limitaciones inherentes a la teleconsulta y saber cuándo es preferible una consulta cara a cara. Es necesario saber cómo y dónde (qué instituciones están ofreciendo teleconsultas) para conectarse y con qué hardware y software, ya que existen varios tipos. Sin embargo, las funcionalidades son las mismas y generalmente son muy intuitivas.

## ¿Cuál es la tecnología mínima necesaria para poder realizar una teleconsulta?

En términos generales, para una teleconsulta, es necesario tener una conexión a Internet, una computadora adecuada con capacidades de audio y video y dispositivos de transmisión. Se recomiendan conexiones rápidas y estables a Internet y banda ancha (ADSL, fibra óptica, cable, 4G o similar; al menos 1 MB / 300 kb). También es necesario saber utilizar un software específico, herramientas de conferencia, como Webex, Skype, Zoom, Elluminate, MS Teams y FaceTime, entre otras) que permiten la telepresencia y tener un proveedor de Internet que ofrezca un servicio con la calidad mínima requerida. Es muy recomendable tener un teléfono, en caso de que se interrumpa la comunicación de la videoconferencia. Finalmente, es importante no tener otras aplicaciones abiertas que interfieran con la velocidad de la conexión a Internet o la comunicación.

### ¿Cuándo podría hacer **teleconsultas**?

Las teleconsultas son un enfoque útil para evaluar pacientes y reducir las visitas innecesarias a los servicios de emergencias. Las teleconsultas programadas permiten la evaluación, el monitoreo y el seguimiento de pacientes ambulatorios que no requieren una evaluación cara a cara. Sin embargo, de acuerdo con la infraestructura tecnológica disponible, aún puede haber servicios que no puedan ser reemplazados por telepresencia, por lo que es importante determinar cuándo la telepresencia es una opción y cuándo no.

### ¿Cuáles son algunos de los posibles servicios a través de **teleconsultas**?

Las teleconsultas brindan múltiples posibilidades en el caso de una pandemia, donde las autoridades pueden solicitar o imponer el aislamiento de la comunidad, el cierre de fronteras, la limitación de los medios de transporte, etc. La telepresencia en el cuidado de la salud se puede usar para proporcionar teleasistencia, ofrecer asistencia remota y ayudar con el manejo administrativo de pacientes, clasificación, seguimiento, reuniones y discusiones técnicas entre médicos en diferentes lugares, entre otros.

### ¿Dónde puedo encontrar información técnica sobre **telemedicina**?

- [PAHO/WHO eHealth Conversations](#) (Pag. 99 – Telemedicina, Gestión y Evolución de Redes )
- [PAHO/WHO Framework for the Implementation of a Telemedicine](#)
- [PAHO/WHO Defining evaluation indicators for telemedicine](#)
- [WHO Guidelines on Digital Health Interventions](#)
- [Virtually Perfect? Telemedicine for Covid-19. by Judd E. Hollander, M.D., and Brendan G. Carr, M.D.](#)
- [Value of Telemonitoring and Telemedicine in Heart Failure Management](#)
- [Journal of Telemedicine and Telecare](#)

### Información de contacto

- Tel: +1 (202) 974 3531 • FAX: +1 (202) 775 4578 • correo: [emergencias@paho.org](mailto:emergencias@paho.org)

*La OPS destaca y agradece el apoyo de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID).*

### Reconocimiento

Esta hoja informativa fue preparada en colaboración con el [Banco Interamericano de Desarrollo \(BID\)](#), [punto focal de Salud Digital y Protección Social](#), [Hospital Italiano de Buenos Aires](#), [Department of Medical Informatics](#) (Centro Colaborador de la OPS/OMS para Sistemas de Información y Salud Digital), [Universitat Oberta de Catalunya](#) (Centro Colaborador OPS/OMS para Telemedicina), [Center for Health Informatics, University of Illinois USA](#), (Centro Colaborador OPS/OMS para Sistemas de Información y Salud Digital), [WHO-EURO](#) Unidad de Salud Digital, [Red Centroamericana de Informática en Salud](#) (RECAINSA), la [Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional](#) (USAID), y la Red de Expertos en Sistemas de Información para la Salud ([IS4H](#)) de OPS.

OPS/EIH/IS/COVID-19/20-0024

© **Organización Panamericana de la Salud, 2020**. Algunos derechos reservados. Esta obra está disponible en virtud de la licencia [CC BY-NC-SA 3.0 IGO](#).