



Por un niño  
sano en un  
mundo mejor

# Sociedad Argentina de Pediatría

MIEMBRO de la ASOCIACIÓN LATINOAMERICANA DE PEDIATRÍA y de la ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE PEDIATRÍA

---

## Recomendaciones para efectuar una Videoconsulta Definiciones

- El Ministerio de Salud establece que la telesalud abarca todas las acciones de salud facilitadas por las TICS para superar las barreras geográficas, sociales y culturales del sistema de salud. La telesalud permite brindar servicios de atención de salud en sitios remotos otorgando acceso, equidad, y calidad en los servicios. Asimismo, es una estrategia sanitaria que complementa – y no reemplaza- el acto presencial de la atención de la salud.
- Una teleconsulta ocurre cuando existe una consulta a distancia, mediada por TICs, un profesional de la salud (habitualmente uno de atención primaria) y un paciente con el fin de proporcionar asesoramiento diagnóstico o terapéutico.
- Desde el punto de vista tecnológico, la teleconsulta sincrónica sucede en tiempo real y participan e interactúan personas ubicadas en diferentes lugares.

### 1. Encuadre general

- La teleconsulta debe ser agendada de la misma forma que la consulta presencial, respetando el horario previsto.
- Se puede encuadrar la consulta en PROGRAMADA (ej. controles de salud habituales) o NO PROGRAMADA (ej. interurrencias o control de procesos evolutivos de enfermedades).
- Del mismo modo que una consulta presencial, tienen distinta duración y formato. Si la consulta es no programada o de demanda espontánea, resuélvala y reagende un control de salud. Sostener el ordenamiento hace a la mejor práctica.
- La teleconsulta cumple función de orientar, y como cualquier otra herramienta reconoce límites y alcances. Si por esta vía no se resuelve el motivo de consulta se solicitará al paciente que efectúe una consulta presencial.
- NO debe utilizarse la teleconsulta para URGENCIAS ni EMERGENCIAS ya que no es una herramienta adecuada

### 2. Dispositivos

- Se debe utilizar un dispositivo que garantice que el profesional y el paciente puedan verse y oírse durante la teleconsulta. Se pueden utilizar: computadoras de escritorio, notebooks, tablets o smartphones en función de las características de la plataforma que se utilice.
- Si va a utilizar cámara verifique que funcione correctamente. La cámara frontal debe enfocar al médico incluyendo rostro.
- Si es posible tenga previsto un segundo dispositivo en caso de que haya alguna falla técnica

- La teleconsulta requiere tener buena conectividad, ya sea por red wifi o por conexión de datos, asegúrese antes de comenzar.
- Verifique también tener instalado en su dispositivo la plataforma elegida para la comunicación con el paciente.
- Cierre todas las aplicaciones abiertas que no está utilizando para optimizar la conexión durante la consulta

### **3. La consulta**

- Conserve los buenos hábitos de la consulta presencial. Esté disponible y conectado unos minutos antes de la consulta. Esto dará tiempo a preparar el encuadre y corregir errores
- Al igual que en la consulta presencial, los niños deben estar acompañados de un adulto hasta los 13 años.
- Garantice la privacidad de la consulta. No debe haber circulación de gente en el ambiente mientras se realiza
- Elija un ambiente luminoso, silencioso y privado. Evite las distracciones por ruidos externos a la consulta. No realice teleconsultas en lugares públicos (calles, bares, etc)
- La teleconsulta debe ser sincrónica, es decir, efectuada en tiempo real (las consultas por SMS o mail son asincrónicas y no se incluyen en estas recomendaciones)
- La cámara debe enfocar la cara del profesional de modo las expresiones y los gestos sean visibles
- Utilice un tono de voz tranquilo y pausado, respetando los tiempos del diálogo
- Se puede utilizar auriculares para evitar la dispersión del sonido
- Una vez que se haya resuelto lo imprescindible en presencia del niño, es preferible que se retiren, para poder conversar con el adulto a cargo evitando al máximo las interferencias sonoras y de la atención
- La duración es variable, pero en promedio se resuelve en 10/15 minutos
- Puede enviarle al paciente un pequeño instructivo para optimizar el recurso:
  - \*compruebe tener buena conectividad a internet
  - \* ambiente bien iluminado y silencioso
  - \* dispositivo con suficiente cantidad de batería
  - \* asegúrese que la cámara del dispositivo esté limpia
  - \*mantenga la cámara quieta y enfocando íntegramente su rostro, a unos 40 o 50 cm, de modo que el profesional pueda percibir sus gestos.
  - \*Si requiere mostrar algún aspecto del niño acerque la cámara al mismo lentamente y manténgala enfocada el tiempo necesario para que el profesional pueda apreciarlo.

### **4. Finalización y cierre**

- La consulta virtual es un acto médico y como tal debe quedar registrada. Puede realizar una captura de pantalla de las indicaciones, incluirla en su Historia Clínica Electrónica o evolucionar manualmente en la Historia Clínica del paciente en un segundo tiempo.

- Del mismo modo que la consulta presencial, es fundamental repasar indicaciones y verificar que hayan sido bien comprendidas
- Si se incluyen imágenes o resultados de estudios en la consulta, recuerde incluirlas también en su HCE. Procure anonimizar los datos de la misma.
- Envíe indicaciones por escrito al finalizar la consulta, por lo cual es importante contar con los datos de contacto (celular y correo electrónico)
- Establezca un mecanismo de seguimiento del motivo de consulta antes de finalizar.

**RECUERDE:** Existe un acuerdo general de que las imágenes de los pacientes requieren el mismo consentimiento y garantías de confidencialidad que pertenecen a otras partes del registro médico, incluso cuando se utilizan en una publicación ( Del Valle MA, Alano MC, Orsi MC, Martínez Perea MC, Aspectos éticos de la toma y el uso de la fotografía en la práctica pediátrica, Arch Arg Pediatría 2020; 118(2): 564-568) Es por ello que el manejo de imágenes debe ajustarse a la aceptación de los términos de privacidad. Apoyan al diagnóstico pero no sustituyen el interrogatorio ni el examen físico.

#### **Lecturas recomendadas**

- Encuentro entre el profesional de la salud y el paciente utilizando las tecnologías de información y comunicación en tiempo real ( disponible en <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/216549/20190913>)
- Pediatric Telehealth Workgroup, American Telemedicine Association. ATA operating procedures for pediatric telehealth. Available at: <https://higherlogicdownload.s3.amazonaws.com/AMERICANTELEMED/618da447-dee1-4ee1-b941-c5bf3db5669a/UploadedImages/NEW%20Practice%20Guidelines/ATA%20Pediatric%20Telehealth.final%20with%20endorsements.pdf>.
- Krynski L, Ghersin S, Del Valle M, Cardigni G. Comunicación a través de medios electrónicos en pediatría. Recomendaciones de uso. Arch Argent Pediatr 2019;117 Supl4:S175-S179