

44. TELESALUD-TELEEDUCACIÓN UN ACERCAMIENTO CON EL PACIENTE TELEHEALTH-TELEEDUCATION AN APPROACH WITH THE PATIENT

*Tania Lizveth Orjuela Lara*⁹⁸

Fecha recibido: 25/09/2021

Fecha aprobado: 23/11/2021

**IV CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN EN EDUCACIÓN,
EMPRESA Y SOCIEDAD – CIDIEES**

Derivado del proyecto: *Escuela Virtual de Pacientes Adultos como Estrategia de Autocuidado y Autoconocimiento.*

Pares evaluadores: *Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad – REDIEES.*

⁹⁸ Odontología, Universidad el Bosque, Esp. Gerencia en Salud, Escuela de Medicina Juan N Corpas, Esp. Auditoria en Salud, Universidad Santo Tomas, MSc. Gestión y metodología de la Calidad Asistencial, Universidad Autónoma de Barcelona/Institut Universitari Avedis Donabedia. MSc. Economía de la Salud y del medicamento, Universitat Pompeu Fabra- School of management. PhD Salud Pública con énfasis en Calidad y Seguridad del Paciente y Doctoranda Ciencias de la Educación, Universidad del Magdalena. Ocupación (docente), Fundación Universitaria Sanitas- Instituto de Gerencia y Gestión Sanitaria (IGGS-) Especialización Gestión de la Salud Pública y Universidad Sergio Arboleda, correo electrónico: Taniaorjuela.L@gmail.com; Tlorjuelala@unisanitas.edu.co

RESUMEN

El uso de las tecnologías de la información y la comunicación – TIC- son evidentes en todos los sectores económicos y salud no es la excepción, así mismo, Telesalud y teleeducación son unos de estos apartes. El mundo a partir de la Pandemia ha reaccionado para dar continuidad con la prestación de los servicios de salud y evitar situaciones perjudiciales para la población en general.

Justificación: debido a la pandemia por Covid-19 iniciada en 2020, el distanciamiento social y otras medidas de seguridad, puso de manifiesto la falta de acceso y oportunidad a los servicios de salud para los colombianos, que no solo son atribuibles a esta situación sino a las formas de la organización de los sistemas de salud.

Objetivos: identificar como la telesalud-teleeducación hace un acercamiento con el paciente.

Metodología del estudio: Revisión bibliográfica desde el marco normativo colombiano.

Resultados: Este estudio pretende identificar estrategias desde la telesalud y en especial teleeducación para tener más impacto en el estado de salud de los pacientes, incluyendo los posibles factores desfavorables y las ventajas.

Conclusiones: Por medio del uso de las TIC en el sector salud, se hacen propuestas de cambio, innovación y acercamiento con enfoque educativos para los pacientes colombianos y los ciudadanos de todo el mundo, buscando mejorar o mantener el estado de salud desde el autoconocimiento, la autonomía, sin embargo, no es un 100% incluyente.

PALABRAS CLAVE: *Telesalud, teleeducación, Telemedicina, Paciente, Estado de salud, Autoconocimiento, Autonomía.*

ABSTRACT

The use of information and communication technologies - ICT - is evident in all economic sectors and health is no exception, likewise, telehealth and tele-education are some of these sections. Since the Pandemic, the world has reacted to continue with the provision of health services and avoid harmful situations for the general population.

Justification: Due to the Covid-19 pandemic that started in 2020, the social distancing and other security measures, the lack of access and opportunity to health services for Colombians became evident, which are not only attributable to this situation but also to the ways in which health systems are organized.

Objectives: to identify how telehealth-teleeducation approaches the patient.

Methodology of the study: Bibliographic review based on the Colombian regulatory framework.

Results: This study aims to identify strategies from telehealth and especially tele-education to have more impact on the health status of patients, including possible unfavorable factors and advantages.

Conclusions: Using ICT in the health sector, proposals for change, innovation and approach with educational approach are made for Colombian patients and citizens around the world, seeking to improve or maintain the state of health from self-knowledge, autonomy, however, it is not 100% inclusive.

KEYWORDS: *Telehealth, Tele-education, Telemedicine, patient, Health status, Self-knowledge, Autonomy.*

INTRODUCCIÓN

Los pacientes y en general los ciudadanos exigen con mayor frecuencia tener información y poder participar de forma más activa en sus procesos de salud (Palacio Lapuenta & Silvestre Busto, 2006), la pandemia por Covid-19 declarada en 2020 obligo a tener medidas de distanciamiento social, lo que suponen una nueva forma de relacionamiento con los servicios de salud, siendo usados diferentes métodos con el uso de las tecnologías de la comunicación e información – TIC.

En Colombia se propone desde el 2010 la Telesalud con la ley 1419 como un medio para acercar los servicios a los ciudadanos inicialmente a las ruralidades o lugares apartados.

Para garantizar poder “acceder a los servicios y tecnologías de salud, que le garantice una atención integral, oportuna y de alta calidad” como derecho fundamental (CONGRESO DE LA REPÚBLICA, 2015, págs. artículos 6o y 10, literales a).

El uso de las TIC, a nivel del mundo revelo situaciones de inequidad para acceder a los servicios de salud, no solo por el uso de nuevos protocolos, guías y procesos de atención, sino por las habilidades y equipos como celulares, agendas electrónicas, aplicaciones, computadores y en especial tener internet, datos o planes para acceder a los ofertados como Telemedicina, teleducación y sus subclasificaciones.

Este estudio busca identificar qué aspectos desde la normatividad colombiana propone el uso de la Telesalud, lo relacionado con teleducación para que los usuarios que se convierten en pacientes obtengan como derecho fundamental y buscar otros referentes que estén aplicando estrategias de acercamiento a los servicios sanitarios, para lo que se conoce como proceso de salud y enfermedad.

MATERIAL Y MÉTODOS

Búsqueda bibliográfica inicialmente de la normatividad colombiana para Telesalud, se usa como marco de referencia del país para desarrollar la temática y búsqueda en otros lugares y las diferentes experiencias asociadas a TELESALUD-TELEEDUCACIÓN y el paciente, se usó DeCS - Descriptores en Ciencias de la Salud, Portal Regional de la BVS Información y Conocimiento para la Salud y medilineplus, palabras Telesalud y

teleeducación, buscadores especializados como Google académico, biblioteca digital- descubridor Tayrona de Universidad del Magdalena con las mismas palabras y en un rango 2011 a 2021, se seleccionaron idiomas español, inglés y portugués como priorizados.

Limitaciones encontrar teleeducación propiamente para pacientes, se encontraron, educación para pacientes, escuelas de pacientes, alfabetización de pacientes entre otros como estrategias de educación a pacientes, pero no explicito como teleeducación como parte de las actividades de telesalud.

RESULTADOS

Marco de referencia normativo de Colombia: Telesalud Ley 1419 de 2010, Resolución número 0002654 de 2019, en DeCS - Descriptores en Ciencias de la Salud, Portal Regional de la BVS Información y Conocimiento para la Salud y medilineplus, palabras Telesalud y teleeducación.

Tabla 1. Descriptores en ciencias de la salud

De los 6 descriptores se empleó el primero

Descriptor <i>Inglés</i> :	Telemedicine
Descriptor <i>Espanhol</i> :	Telemedicina
Descriptor <i>Portugués</i> :	Telemedicina
Sinónimos <i>Espanhol</i> :	Acciones de Telemedicina Agenda de eSalud Ciber Salud Ciber-Salud Cibersalud Componentes de eSalud Componentes de la eSalud Efectos de la eSalud Entorno de la eSalud Medicina 2.0 Prestación de Servicios en Telemedicina Proyectos Piloto de eSalud Proyectos de Telemedicina Proyectos de Telemedicina en Especialidades Médicas Proyectos en Telemedicina Salud 2.0 Salud Conectada Salud Digital Salud Electrónica Salud Mueble Salud Móvil Salud Omnipresente Salud Pervasiva

1 solo descriptor

Descriptor <i>Inglés</i> :	Education, Distance
Descriptor <i>Espanhol</i> :	Educación a Distancia
Descriptor <i>Portugués</i> :	Educação a Distância
Sinónimos <i>Espanhol</i> :	Aplicación de las TIC al Aprendizaje Aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación al Aprendizaje Aprendizaje a Distancia Aprendizaje en Línea Ciberaprendizaje Cursos por Correspondencia Educación Continua en TIC Educación Continua en Tecnologías de la Información y la Comunicación Educación en Línea Enseñanza a Distancia Enseñanza en Línea Formación a Distancia Formación a Distancia a través de las TIC Formación a Distancia a través de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Tele-Educación Interactiva Teleeducación Teleeducación Interactiva Teleducación Teleducación Interactiva

Salud Ubicua
 Servicio de Telesalud
 Servicio de Telesalud
 Servicios de Telemedicina
 Servicios de Telesalud
 Servicios de eSalud
 Servicios en Telemedicina
 Soluciones Administrativas en el
 Ámbito de la eSalud
 Soluciones Jurídicas en el Ámbito de la
 eSalud
 Teleasistencia
 Telecuidado
 Telecura
 Telesalud
 Teleservicios Sanitarios
 Teleservicios de Salud
 eSalud
 mSalud
 uSalud

Teleformación
 eLearning

Fuente: DeCS [Internet]. ed. 2017. Sao Paulo (SP): BIREME / OPS / OMS. 2017 [actualizado 2017 May 18; citado 2017 Jun 13]. Disponible en: <http://decs.bvsalud.org/E/homepagee.htm>

Figura 1. Marco normativo colombiano



Fuente: Tomado de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/OT/nuevo-marco-reglamentario-para-la-telesalud-en-colombia-18122019.pdf>

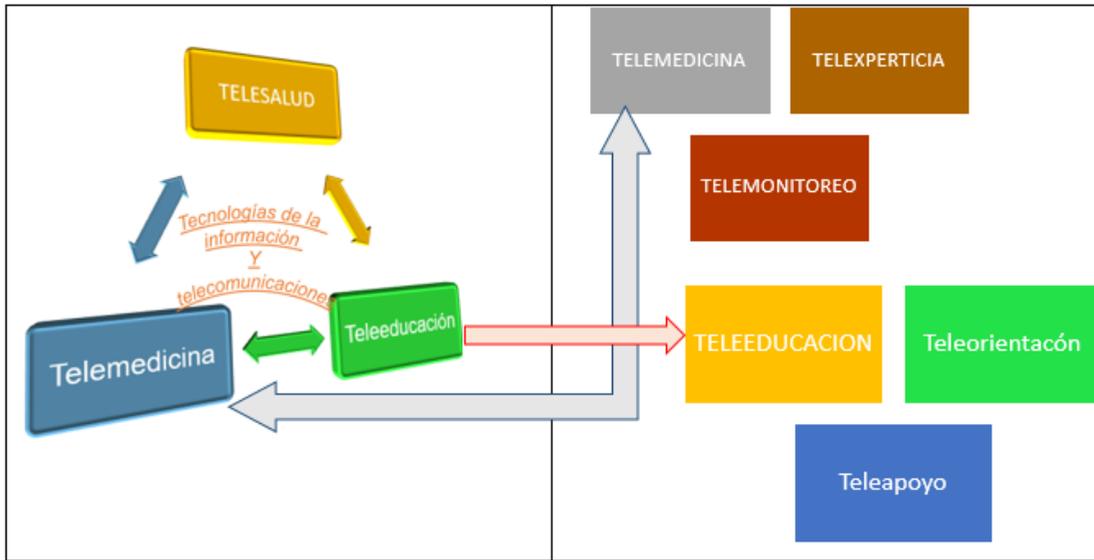
Las diferentes leyes, decreto y resoluciones buscan dar unas pautas que deben tener en cuenta los prestadores de servicio de salud, los aseguradores y los entes de control con unos mínimos exigidos y propicia diferentes espacios de encuentro por medio de las TIC con los pacientes, siendo muy importante los temas de seguridad no solo para el paciente sino por la información como parte de la intimidad del paciente que no se vea expuesta.

Tabla 2. Definiciones de Telesalud

Es el conjunto de actividades relacionadas con la salud, servicios y métodos, los cuales se llevan a cabo a distancia con la ayuda de las <u>tecnologías de la información y telecomunicaciones</u> . Incluye, entre otras, la Telemedicina y la Teleeducación en salud (LEY 1419 DE 2010)	“La telesalud, a veces llamada telemedicina, es el uso de tecnologías de comunicación para brindar atención médica a distancia. Estas tecnologías pueden incluir computadoras, cámaras, videoconferencia, internet y comunicaciones satelitales e inalámbricas”. Incluye telemedicina y capacitación para profesionales de la salud (Biblioteca Nacional de Medicina de los EE. UU., s.f.).
--	---

Teleeducación en salud: Es la utilización de las *tecnologías de la información y telecomunicación* para la práctica educativa de salud a distancia. (LEY 1419 DE 2010). La teleorientación y el teleapoyo, no son servicios de salud, son actividades parte de telesalud.

Tabla 3



Las definiciones planteadas en el contexto nacional tiene referentes internacionales, lo que facilita poder homologar estrategias que son adoptadas por otros países, desde el 2010 en Colombia se dan lineamientos los cuales se han ido detallando a la fecha, sin embargo el usos de plataformas tecnológicas, ha ido evolucionando de forma más rápida, por este motivo no se observa que las diferentes formas de utilizar y poner al alcance de los usuarios la telesalud con sus calificaciones y la las estrategias educativas asociadas a las actividades de promoción y prevención que propician el autoconocimiento y autocuidado por parte del paciente se alinean, ya que se depende de unas habilidades tecnológicas y el usos de equipos de comunicación, incluso cuando se habla de tele llamada, esto presume que se tiene acceso a una línea telefónica, que no es una realidad para todos.

A nivel mundial se han utilizado diferentes tácticas para acercar los servicios a los ciudadanos, uso de celulares, video llamadas, mensajes de texto y voz, comunicación sincrónica y asincrónica, uso de aplicaciones como WhatsApp, FaceTime, Meed, Zoom, Teams, aplicaciones propias, mensajes por radio, televisión y grabaciones o audios en lugares públicos.

Uno de los ejemplos es lo relacionado con el uso de elementos de protección personal como tapabocas, indicaciones para el lavado de manos o sanitización con bases alcohólicas.

Se encontró información dirigida a los trabajadores del sector salud como: auxiliares, técnico, tecnologías, profesionales y especialistas, incluidos ingenieros biomédicos, profesionales de área de humanidades - trabajadores sociales en teleeducación.

Para la educación de pacientes, no se encontraron estrategias detalladas desde la norma consultada, se encontraron diferentes formas de capacitar a los pacientes, familiares o cuidadores mediante las denominadas escuelas de pacientes, paciente experto y otras denominaciones dirigidas en su mayoría a población con enfermedades crónicas o ya definidas.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Los usuarios, pacientes, ciudadanos y otras denominaciones de los que usas los servicios de salud tienen diferencias frente a lo que esperan del sistema de salud, esto tanto en la telesalud con su actividad principal telemedicina y teleeducación, lo que se muestra una brecha en el relacionamiento, se considera que se requiere escuchar a los usuarios de los sistemas sanitarios y comprender las diferentes dificultades no solo tecnológicas, de habilidades, sino de comunicación, el entendimiento del estado de salud propende por el autoconocimiento y el poder de decidir con autonomía.

Las escuelas para pacientes con las diferentes denominaciones son estrategias que han demostrado resultados, pero en su mayoría son iniciativas de organizaciones aisladas de los sistemas de aseguramiento, prestación y en ocasiones desarticulación con los entes de control. Es importante recordar que los pacientes son la razón del ser de los sistemas de salud, entender que los factores de escasez en los recursos no deberían afectar la prestación, ni ser deficiente e insegura, si se logra la adherencia, el autoconocimiento y por ende la autonomía del paciente eso mejoraría los resultados no solo clínicos, sino una reinserción a la cotidianidad y en parte lo financiero.



Fuente: Elaboración propia

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Biblioteca Nacional de Medicina de los EE. UU. (s.f.). <https://medlineplus.gov>. Recuperado el diciembre de 2020, de <https://medlineplus.gov/spanish/telehealth.html>

Caballero Lopez, J. E. (09 de 2009). <http://scielo.isciii.es>. Obtenido de <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v55n216/revision.pdf>

CONGRESO DE LA REPÚBLICA. (2015). *LEY ESTATUTARIA 1751*. Bogotá. Recuperado el diciembre de 2020, de https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley_1751_2015.htm#10

John, A. (2016). *Normas Basicas de Higiene del Entorno en la atención sanitaria*. India: Organizacion Mundial de la Salud. Obtenido de <http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/246209/9789243547237-spa.pdf;jsessionid=98A5D7C69806F077F4D7F5B862DCA0BB?sequence=1>

Palacio Lapuenta, F., & Silvestre Busto, C. (2006). Participación del paciente como estrategia de mejorado calidad. *Atención Primaria*, 38(8), 461-464. doi:DOI: 10.1157/13094805