

Colegio Americano de Gastroenterología
Como Aprovechar al Máximo su Visita Virtual o de Telesalud con su Médico:
Preguntas Frecuentes Desde la Perspectiva del Paciente



Introducción

El COVID-19 ha acelerado el uso de telesalud en todo el país, y como resultado, muchos proveedores ahora ofrecen consultas "virtuales" a sus pacientes. Además de la telesalud, es probable que haya escuchado los términos "telemedicina" y "atención virtual". Quizás se pregunte, ¿cuáles son las diferencias entre la telesalud, la telemedicina y la atención virtual? Estos términos, que a menudo se usan indistintamente, se refieren a la comunicación audiovisual entre un médico y un paciente, como alternativa a la tradicional consulta en persona.

Para fines de estas Preguntas Frecuentes, nos centraremos en la consulta virtual o de video, la cual rápidamente se está convirtiendo en la forma preferida y efectiva de continuar brindando atención al paciente durante la pandemia. Debido a su facilidad de uso, eficacia, y satisfacción del paciente, es muy probable que los proveedores continúen ofreciendo visitas virtuales aún después de la pandemia.

Esto es lo que debe saber

1. ¿Cómo puedo saber si mi proveedor médico ofrece visitas virtuales?

La mejor manera de averiguarlo es llamando al consultorio de su proveedor médico. Debido al COVID-19, muchas consultas ahora ofrecen visitas virtuales a sus pacientes por video, para así mantener el distanciamiento social, y aun proveer la atención necesaria.

2. ¿Necesito algún equipo especial para mi visita virtual?

Puede usar una computadora con cámara y micrófono para realizar una videoconsulta con su proveedor médico. Si no tiene una computadora o conexión a Internet, es posible que pueda usar su teléfono inteligente o "smartphone" (iPhone o Android). Con un "smartphone", el proceso suele ser bastante simple. Normalmente implica responder a un mensaje de texto, o descargar una "aplicación", como lo haría con Facebook o Twitter. Si utiliza una computadora en lugar de su "smartphone", generalmente recibirá instrucciones de su proveedor médico, las cuales le instruirán a conectarse a un sitio web e iniciar sesión. En algunos casos, pero no siempre, es posible que tenga que descargar un software. Si no tiene una computadora, smartphone o conexión a Internet, su proveedor médico puede hablar con usted por teléfono. Sin embargo, aún no está claro si los proveedores médicos tendrán la opción de seguir utilizando llamadas telefónicas en lugar de consultas en personas, una vez que la pandemia acabe.

3. ¿Cuáles son algunas de las ventajas de una visita virtual para los pacientes?

Una de las ventajas más importantes es no tener que viajar a la oficina de su proveedor médico para una consulta en persona. De esta manera, los pacientes pueden ahorrar los costos de viaje, perder menos horas de trabajo y evitar tener que buscar cuidado infantil para poder asistir a su

cita médica. A través de una visita virtual, un paciente puede "ver" a su proveedor médico desde cualquier lugar, incluyendo su hogar u oficina. Muchos pacientes encuentran esta opción extremadamente conveniente. En el contexto de la pandemia de COVID-19, una ventaja importante de los servicios de telesalud es el poder minimizar el riesgo de exposición tanto a los pacientes como a los proveedores médicos.

4. ¿Cómo puede ayudarme mi proveedor médico si no puede verme en persona y realizar un examen físico?

En la mayoría de los casos, los proveedores médicos pueden obtener gran parte de la información que necesitan para evaluarlo hablando con usted, realizando un examen limitado por video y revisando sus registros médicos, como sus resultados de pruebas anteriores, registro de medicamentos, etc. A pesar de que un examen físico en persona puede ser importante, aun hay información que su médico puede obtener a través de un examen virtual en el cual es posible proporcionar toda la información que se necesita. La mayoría de las visitas virtuales se realizan a través de video, para que así su proveedor medico pueda evaluar cualquier cambio visible y al igual su interacción. De hecho, ha habido múltiples estudios científicos que demuestran que, en el caso de varios problemas de salud, una consulta de telesalud puede ser tan buena como una consulta en persona. Sin embargo, es posible que algunos problemas requieran una consulta o examen físico en persona, en cuyo caso su proveedor médico le informara.

5. ¿Cuánto cuesta una consulta virtual?

Desde el punto de vista de su seguro médico, una consulta virtual es bastante similar a una consulta en persona. Muchos tipos de seguros, incluyendo Medicare, Medicaid y seguros privados, cubren los servicios de telesalud, especialmente en la era de COVID-19, ya que se están fomentando las consultas virtuales o de telesalud con el propósito de facilitar el distanciamiento social y mantener seguros a los pacientes y proveedores médicos. Es probable, que al igual que una consulta en persona, pueda haber un copago. Los pacientes deben consultar con su proveedor médico y sus compañías de seguro para confirmar su cobertura médica y cualquier pago que tengan que hacer. Además, si tiene gastos de mensajes de texto o Wi-Fi para su consulta virtual, es posible que los costos también se puedan incluir.

6. ¿Cuáles son las opciones disponibles para obtener servicios de telesalud?

Hay varias maneras en las cuales un proveedor médico puede interactuar con un paciente en una visita de telesalud. Es posible que los proveedores médicos utilicen una herramienta audiovisual ya existente en el registro electrónico de salud de su oficina. En el contexto de la pandemia de COVID-19, y con el propósito de facilitar la comunicación entre proveedores médicos y pacientes, ha habido una expansión en opciones de telesalud. Los pacientes se pueden comunicar directamente con sus proveedores médicos para conocer las opciones de telesalud que existen en la consulta de su proveedor.

7. ¿Hay algún servicio virtual que sea específico para pacientes gastrointestinales?

Existe una plataforma virtual de atención y apoyo que se enfoca en afecciones gastrointestinales llamada [GI OnDEMAND](#). Si su gastroenterólogo, dietista registrado, psicólogo clínico u otro proveedor de atención médica es miembro de GI OnDEMAND, tendrá la opción de realizar consultas virtuales a través de esta plataforma. Sin embargo, cualquier paciente puede acceder gratuitamente los recursos educativos e informativos de GI OnDEMAND, incluyendo información de salud basada en evidencia acerca de una variedad de temas de salud gastrointestinales, además del boletín semanal Digestive Health Insights. No es necesario que su proveedor médico sea miembro de GI OnDEMAND. Para acceder estos recursos educativos y la comunidad de apoyo online, los pacientes pueden solicitar una invitación directamente de la Comunidad de Apoyo al Paciente de GI OnDEMAND.

8. ¿Cómo puedo prepararme para mi consulta virtual?

- Tenga escritas las preguntas para su médico
- Asegúrese de estar en un lugar tranquilo y privado
- Ajuste la iluminación para que su proveedor pueda verlo. Encienda las luces del techo y bloquee la luz de las ventanas, lo cual puede generar demasiada luz de fondo en el video
- Pruebe el equipo al menos 10 minutos antes de su cita
- Configure su cámara a la altura de sus ojos
- Sepa dónde llamar para obtener asistencia técnica o reportar cualquier problema que tenga ese día
- Trate su consulta virtual de la misma manera que una cita en persona: esto incluye hablar sobre sus síntomas, medicamentos, antecedentes familiares de trastornos gastrointestinales y cánceres relacionados con el sistema gastrointestinal, como cáncer colorrectal, y cualquier otra información médica que quiera discutir.

9. ¿Qué debo hacer después de mi consulta virtual?

- Asegúrese de renovar sus recetas médicas
- Asegúrese de entender los siguientes pasos si su médico ha ordenado alguna prueba de laboratorio
- Si es necesario, asegúrese de programar sus citas de seguimiento
- Si su médico se lo ha proporcionado, asegúrese de revisar el resumen de su consulta

Si no está seguro de que una consulta virtual sea adecuada para usted o su familiar, comuníquese con su proveedor médico. La información en este artículo es solo para fines informativos y no es un consejo médico. Siempre debe consultar con su médico si tiene preguntas sobre sus síntomas, planes de tratamiento y dudas sobre su salud.

Autores

Jordan J. Karlitz, MD, FACP

Eric D. Shah, MD, MBA

Revisores

Christine Y. Hachem, MD, FACP, Chair, ACG Patient Care Committee

Jacqueline Gaulin, Founder and CSO Gastro Girl, GI OnDEMAND

Aprobado por la Junta Directiva del Colegio Americano de Gastroenterología, mayo, 2020