

ACERCAMIENTO VIRTUAL : UN CASO DEL SISTEMA DE TELECONSULTA

EN FACULTAD DE MEDICINA

Ana Laura Martínez Vega, Alejandro Alayola Sansores, Jorge Alejandro Camacho Morales, Rosa María Wong Chew, Rafael Santana Miranda, Elisa Yazmín Jiménez, Flores, Esther Mahuina Campos Castolo

ANTECEDENTES

La División de Investigación de la Facultad de Medicina de la UNAM, en conjunto con el Departamento de Informática Biomédica, han empleado la teleconsulta para acercar a médicos y pacientes para la atención de su salud en la Clínica de Trastornos del Sueño, durante la pandemia por SARS-Cov2, cumpliendo así con las medidas de confinamiento establecidas por las autoridades sanitarias y dar continuidad a la atención médica.

El trabajo desarrollado por el equipo de trabajo para la gestión de la teleconsulta incluye actividades de automatización de procesos, administración de contenidos del sistema, monitorización de salas virtuales y gestión de la información en apego a las disposiciones legales de protección de datos personales e información del expediente clínico electrónico.

OBJETIVO

Identificar las desviaciones que se presentaron en el proceso operativo de teleconsulta que se brinda en la Clínica de Trastornos del Sueño (CDTS) de la Facultad de Medicina, en el periodo julio 2020 a marzo 2021.

METODOLOGÍA

Se realizó análisis de caso, tipo descriptivo, retrospectivo, de las peticiones relativas al uso del sistema para la teleconsulta de la CDTS, registradas en una base de datos en EXCEL y en el grupo de chat destinado para la intercomunicación a distancia entre usuarios y gestores del sistema.

RESULTADOS

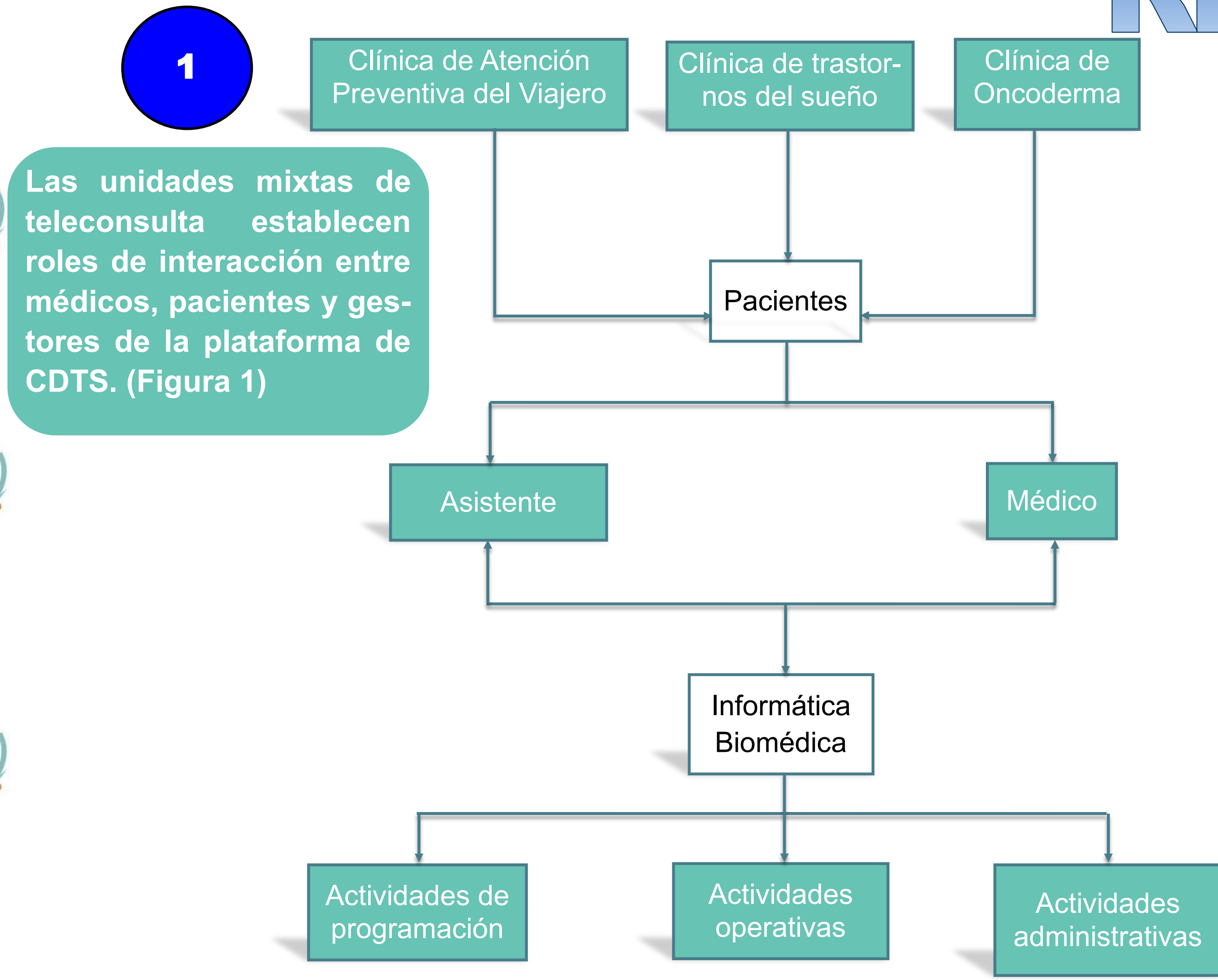
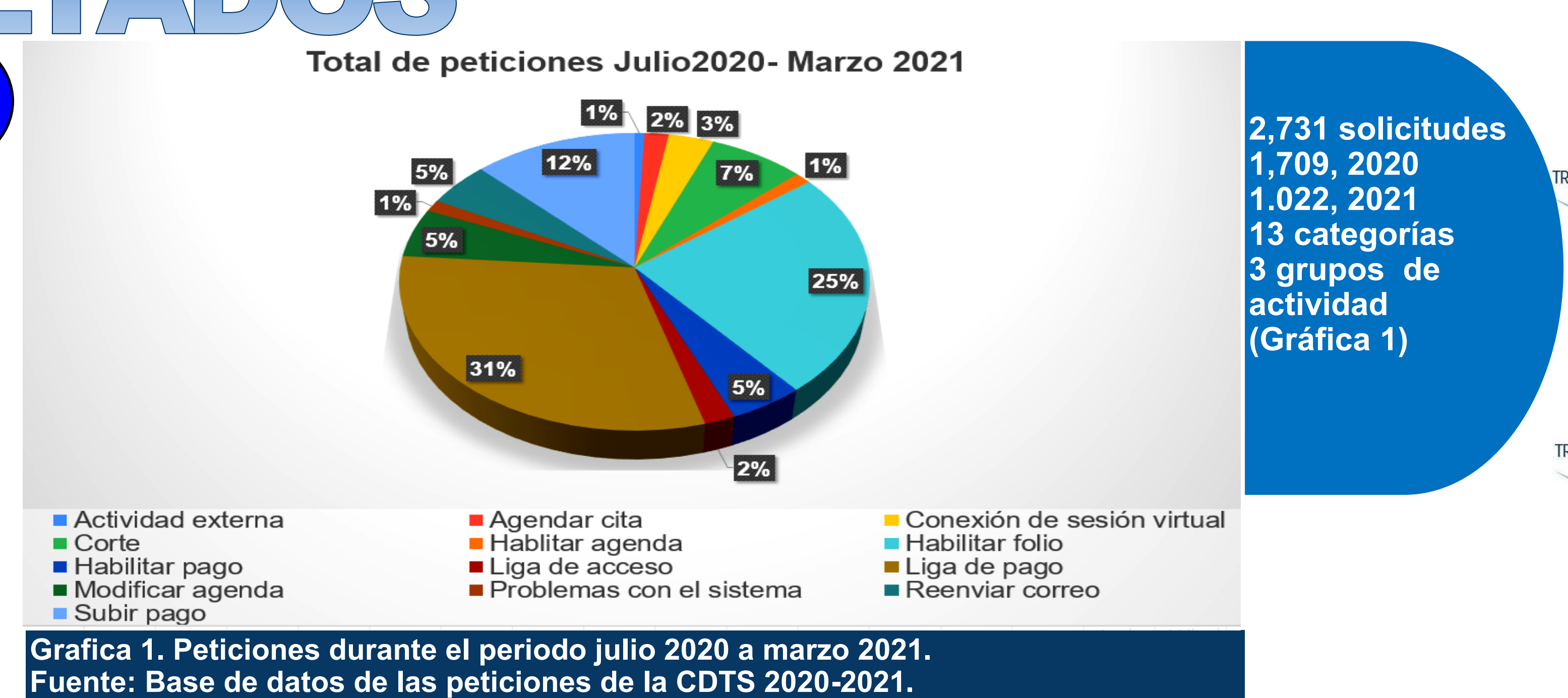
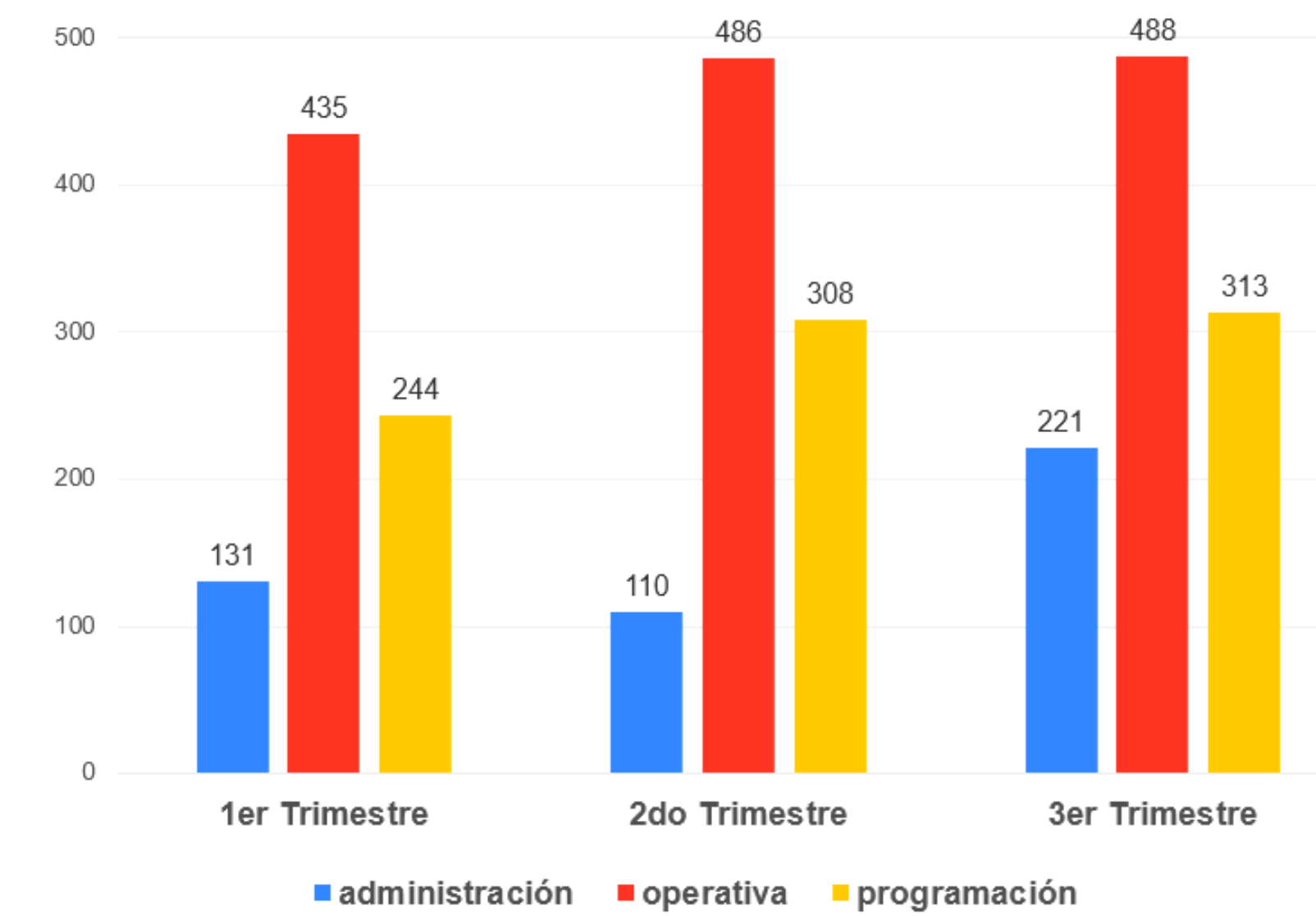


Figura 1. Flujograma del sistema de atención en línea para las unidades mixtas de teleconsulta. División de Investigación de la Facultad de Medicina, UNAM.



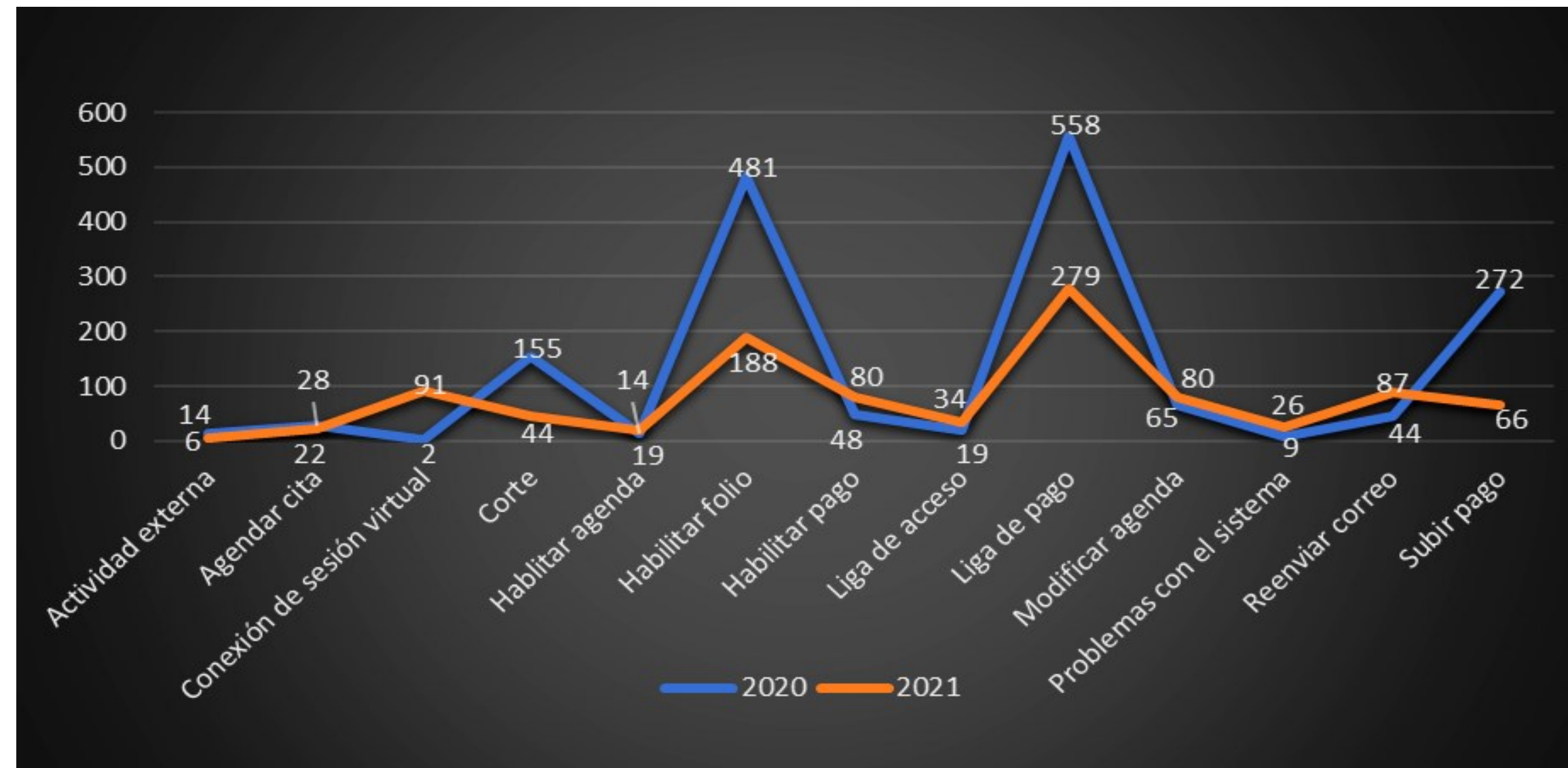
Gráfica 1. Peticiones durante el periodo julio 2020 a marzo 2021. Fuente: Base de datos de las peticiones de la CDTS 2020-2021.

Las actividades operativas son las de mayor demanda, seguidas de las de programación, éstas últimas han aumentado 23% en el segundo trimestre y 2% para el tercer trimestre. La actividades administrativas incrementaron 59% respecto del primer trimestre.



Gráfica 3. Clasificación por tipo de actividades de la CDTS durante el periodo julio 2020 a marzo 2021. Fuente: Base de datos de las peticiones de la CDTS 2020-2021.

“Habilitar folio” y “liga de pago” logrando acumular 1,506 peticiones, lo que representa poco más del 50% del total de ellas. (Gráfica 2)



Gráfica 2. Comparativo de peticiones durante el periodo julio 2020 a marzo 2021. Fuente: Base de datos de las peticiones de la CDTS 2020-2021.

CONCLUSIONES

La teleconsulta que se brinda en la Clínica de Trastornos del Sueño de la Facultad de Medicina de la UNAM, cumple con las características y propósitos descritos por la OMS para su implementación.

La elaboración de manuales de usuario facilitaron el reconocimiento del sistema, sin embargo se detectaron ventanas de oportunidad para la integración de soluciones específicas para problemas frecuentes con la misma.

Las limitantes encontradas en la teleconsulta coinciden con lo reportado por otros autores en lo referente a la dificultad de conectividad y velocidad de la red inadecuada, situación que se complica debido a las inadecuadas características del equipo empleado en la teleconsulta y al uso simultáneo de otras aplicaciones web.

Cabe destacar que el uso constante del sistema ha permitido que los usuarios se familiaricen con la plataforma de la CDTS y en consecuencia sean más independientes para su manejo.

El avance de la telemedicina es cada vez mayor y abre áreas de oportunidad para el mejoramiento de la calidad de los servicios de salud y la innovación en la atención médica.

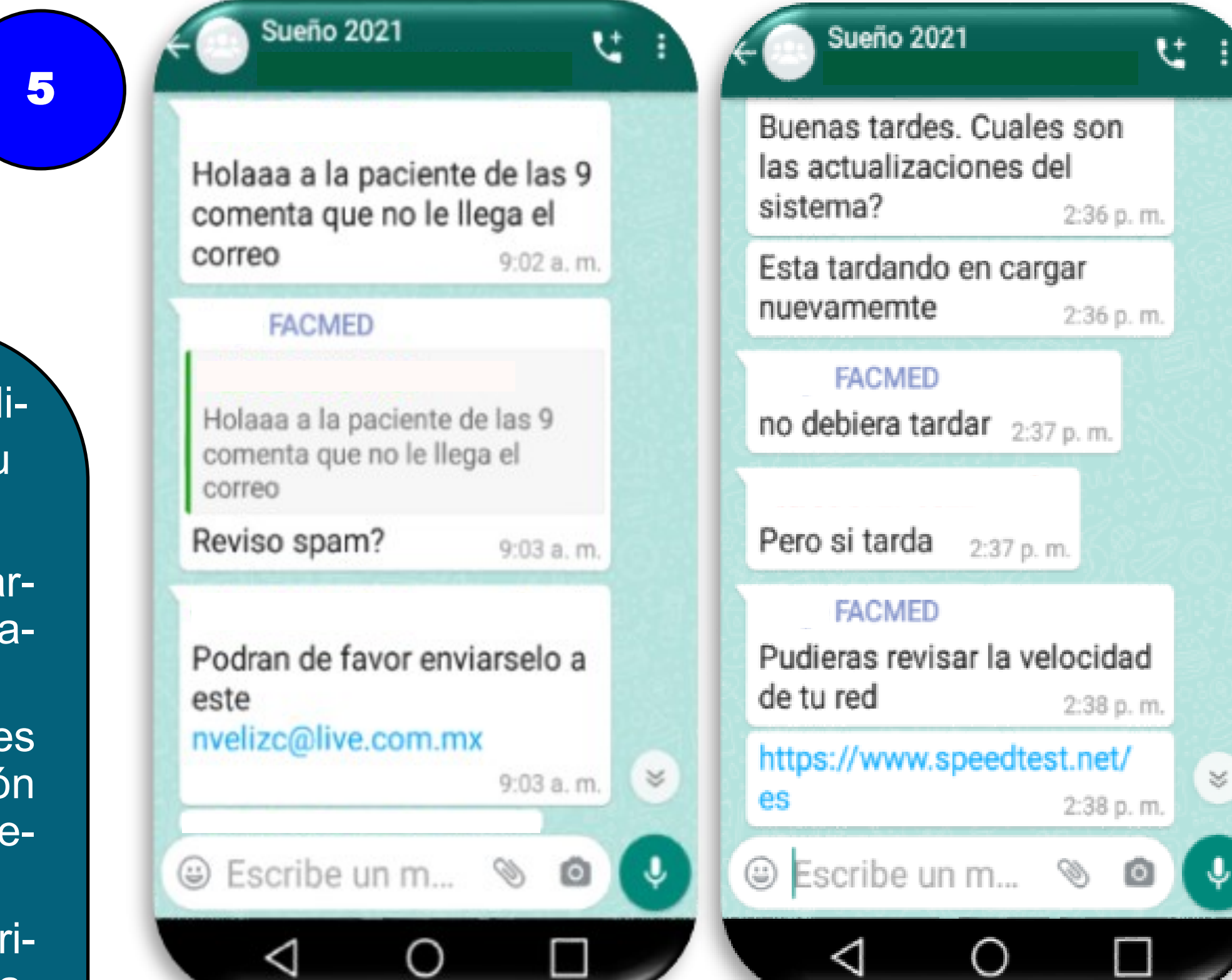


Figura 2. Peticiones atendidas de las CDTS 2021. Fuente: Sesión de chat de grupo por medio de la aplicación Whats App.

- En el chat del grupo se observaron las limitantes que se presentaron frecuentemente:
- velocidad lenta de la conexión a internet
 - dificultad para la conexión a la teleconsulta
 - problemas con el envío de correos electrónicos
 - dificultad para habilitar los folios del registro,
 - confusión para programar citas en la agenda médica
 - dificultad para navegar y buscar datos dentro de la plataforma