



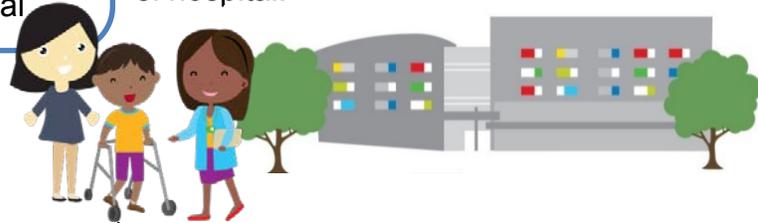
# Comprendiendo la atención virtual: Un recurso para pacientes y familias

Con este recurso usted:

- Conocerá sobre la atención virtual y sus beneficios
- Escuchará a familias hablar sobre sus experiencias con la atención virtual
- Encontrará sugerencias que le ayudarán a decidir cuándo la atención virtual es adecuada para usted o para su hijo
- Comprenderá lo que se puede esperar de los diferentes tipos de visitas de atención virtual
- Escuchará a los médicos hablar acerca de cuándo es apropiado tener una visita de atención virtual

La prestación de la atención médica a pacientes y familias puede darse de muchas maneras diferentes. La atención virtual es un ejemplo de cómo usted o su hijo pueden participar en la atención.

Ya sea que reciba atención en persona o de forma virtual, todas las prácticas de atención se llevan a cabo con la misma calidad y nivel de atención que los demás servicios de salud que ofrece el hospital.



## ¿Qué es la atención virtual?

La atención virtual:

- ✓ se realiza de forma remota (es decir, no en persona)
- ✓ utiliza la tecnología para facilitar una experiencia de atención al paciente de alta calidad
- ✓ incluye cualquier interacción entre pacientes o miembros de su círculo de atención

En el Holland Bloorview Kids Rehabilitation Hospital, los métodos para visitas de atención virtual incluyen:



Teléfono (sólo audio)



Ontario Telemedicine Network  
(audio y video)



Atención médica por ZOOM  
(audio y video)



Un teléfono



Una computadora, un teléfono inteligente o una tableta con micrófono y cámara



Una buena conexión a Internet



## ¿Por qué participar en la atención virtual?

Participar en la atención virtual tiene muchos beneficios para usted o su hijo. Algunos de estos beneficios pueden incluir:

- ✓ Mejor acceso<sup>1</sup> a la atención especializada y oportuna (por ejemplo, en las zonas rurales)
- ✓ Reducción en los costos de transporte<sup>1, 2</sup> (por ejemplo, estacionamiento, gasolina, tiempo de viaje)
- ✓ Mejor comunicación entre usted y el proveedor de atención médica de su hijo<sup>3</sup> (por ejemplo, más comunicación)
- ✓ Mejora de los resultados en materia de salud<sup>4, 5</sup> (por ejemplo, calidad de vida)



Mientras estábamos en cuarentena a 5 horas de distancia, pudimos recibir la atención de nuestro pediatra por teléfono. El uso del correo electrónico para las solicitudes, el consentimiento y demás ha hecho esto mucho más fácil.

Espero que, en el futuro, estos enfoques multifacéticos de la atención médica sigan estando disponibles para mis hijos, que tienen problemas médicos y están en riesgo.

~Miembro de familia

## La atención virtual de calidad es una atención enfocada en el paciente y la familia

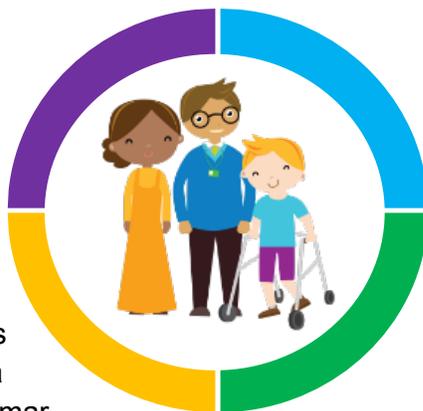
Como beneficiario de la atención virtual, usted y su familia tienen derecho a:

### RESPECTO Y DIGNIDAD

- Ser tratado con respeto, afecto y cortesía
- Mantener sus prácticas culturales
- Hacer que se respeten sus creencias espirituales o religiosas
- No ser discriminado y tener igualdad de acceso

### PARTICIPACIÓN

- Estar involucrado de la manera más significativa para su hijo y su familia
- Recibir información y apoyo para tomar decisiones relacionadas con la atención médica
- Compartir información sobre la calidad de la atención prestada



### INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN

- Garantizar que la privacidad y la confidencialidad de su hijo estén protegidas
- Ser consciente de cómo se comparte y se usa la información sobre la salud de su hijo
- Tener acceso a la información personal de salud de su hijo

### CALIDAD DE LA ATENCIÓN

- Recibir una atención de alta calidad y segura por parte de los miembros del equipo clínico interdisciplinario
- Recibir atención en un idioma que usted y su hijo comprendan o tener acceso a un intérprete

### Referencias

1. Burke, B.L., Hall, R.W. y la Sección de Telemedicina. (2015). Telemedicine: Pediatric Applications (Telemedicina: Aplicaciones pediátricas). *Pediatrics*, 136(1) e293–e308.
2. Doolittle, G.C., Spaulding, A.O., Williams, A.R. (2011). The decreasing cost of telemedicine and telehealth (El costo decreciente de la telemedicina y la telesalud). *Telemed J E Health*, 17(9): 671–675.
3. Harper, D.C. (2006). Telemedicine for Children with Disabilities (Telemedicina para niños con discapacidades). *Children's Health Care*, 35(1): 11-27.
4. Camden, C., Pratte, G., Fallon, F., Couture, M., Berbari, J. & Tousignant, M. (2019). Diversity of practices in telerehabilitation for children with disabilities and effective intervention characteristics: results from a systematic review (Diversidad de prácticas de telerehabilitación para niños con discapacidades y características de intervención efectiva: resultados de una revisión sistemática). *Disability and Rehabilitation*, 1-13.
5. Hung, G. & Fong, K. (2019). Effects of telerehabilitation in occupational therapy practice: A systematic review (Efectos de la telerehabilitación en la práctica de la terapia ocupacional: Una revisión sistemática). *Hong Kong Journal of Occupational Therapy*, 32:1, 3–21.





## Saber cuándo la atención virtual es adecuada para mí o para mi hijo: Cosas a tener en cuenta

Pregúntese:

1. ¿Me siento cómodo hablando sobre mi salud o la de mi hijo por teléfono o videollamada?
2. ¿Podremos mi hijo y yo tener una interacción de alta calidad con el profesional clínico?
3. ¿Tengo la tecnología necesaria, como una computadora, un teléfono o una conexión estable a Internet?
4. ¿Tengo acceso a un espacio tranquilo con distracciones e interrupciones mínimas?
5. ¿Estará alguien disponible para proporcionar cualquier soporte técnico o apoyo para ayudarme a mí o a mi hijo durante la sesión de atención virtual? (por ejemplo, apoyo con el comportamiento; apoyo para preparar la sala, los materiales y el equipo)

Si todavía no está seguro si una visita de atención virtual es adecuada para usted o su hijo, hable con el proveedor de atención médica. Estas son algunas de las preguntas que podría querer hacerles:

1. ¿Soy/es mi hijo y nuestro tipo de cita adecuados para una visita de atención virtual?
2. ¿Qué tendré que hacer antes, durante y después de la visita de atención virtual?
3. ¿Podemos lograr el mismo resultado que en una visita en persona?
4. ¿Cuáles son algunos de los beneficios y riesgos de una visita de atención virtual?



La atención virtual me permitió ponerme en contacto con el coordinador del médico de mi hijo en Holland Bloorview y hacer que el médico se pusiera en contacto conmigo para resurtir el medicamento de mi hijo. Normalmente, estas citas se hacen en persona debido a la naturaleza de las mismas.

Sin embargo, fue muy significativo saber que, aunque la clínica estaba cerrada, su equipo de atención pudo garantizar que no hubiera interrupciones en su atención continua, lo que tiene un gran impacto en nuestra familia.

~Miembro de familia

### ¿Qué puede esperar durante una visita de atención virtual?

De manera similar a una visita en persona, puede esperar conectarse con su proveedor de atención médica o con el de su hijo para conversar sobre:

- logros
- desafíos
- progreso
- ideas para trabajar en objetivos fuera de las visitas de atención virtual

Su visita de atención virtual o la de su hijo es una oportunidad para:

- trabajar con el proveedor de atención médica para analizar, desarrollar y ajustar los objetivos (según sea necesario)
- ponerse en contacto con sus otros proveedores de atención médica o con los de su hijo para realizar visitas conjuntas
- involucrar a otras personas para que observen o participen durante la sesión, de manera que se pueda dar apoyo a los objetivos fuera de las visitas de atención virtual





## ¿Qué tipo de citas son adecuadas para la atención virtual?

Le animamos a que tenga una conversación con su proveedor de atención médica para discutir la adecuación de la atención virtual para usted o su hijo, dependiendo de la cita. Ellos están bien informados sobre el tipo de evaluaciones, pueden responder a sus preguntas y proporcionar más información.

Áreas de atención que generalmente funcionan bien en la atención virtual	Áreas de atención en las que podría ser preferible una visita en persona
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conversaciones y consultas sobre recursos con niños, jóvenes y familias (por ejemplo, consultas legales, orientación sobre servicios, remisiones a asociados en la comunidad, opciones de financiación)</li> <li>• Atención que no requiere que el proveedor de atención médica realice ninguna actividad “práctica” que deba hacerse en persona</li> <li>• Evaluaciones que pueden realizarse eficazmente en un entorno virtual (por ejemplo, mientras los pacientes están en casa, los proveedores de atención médica pueden realizar entrevistas, revisar los informes familiares, hacer observaciones, enviar materiales por adelantado o mostrar materiales en línea)</li> <li>• Reuniones del equipo familiar</li> <li>• Sesiones de establecimiento de metas o entrenamiento</li> <li>• Creación y supervisión de programación y actividades en el hogar para la práctica y el seguimiento</li> <li>• Entrenamiento en habilidades para la vida basado en objetivos de atención</li> <li>• Grupos sociales y recreativos</li> <li>• Terapia activa que puede realizarse eficazmente desde el hogar (posiblemente con el apoyo de un cuidador)</li> <li>• Grupos de terapia o sesiones de asesoramiento</li> <li>• Probar dispositivos o equipos de asistencia en el hogar o en la comunidad (por ejemplo, una silla para la ducha entregada por un vendedor)</li> <li>• Historial, evaluación y planificación de medicamentos (por ejemplo, revisión de farmacias comunitarias, cobertura de medicamentos)</li> <li>• Administración general de fármacos y seguimiento relacionado con medicamentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluaciones que:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ requieren la manipulación física o examen por parte de un profesional clínico</li> <li>○ implican formularios o herramientas específicas que no se pueden completar o utilizar a distancia</li> <li>○ se realizan mejor en persona para permitir la observación de comportamientos sutiles o matizados</li> </ul> </li> <li>• Citas que:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ necesitan una medición directa (por ejemplo, evaluar el ajuste y la función de prótesis/órtesis)</li> <li>○ requieren un equipo específico que no está disponible para los pacientes o las familias en casa</li> </ul> </li> <li>• Fabricar o probar dispositivos de asistencia (es decir, yesos, férulas, sillas de ruedas)</li> <li>• Terapia que requiere:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ apoyo directo del proveedor de atención médica</li> <li>○ que el proveedor de atención médica perciba con precisión los movimientos/acciones del niño (es decir, los sonidos del habla)</li> <li>○ estimulación física y apoyo terapéutico</li> </ul> </li> <li>• Atención dental</li> <li>• Instrucción sobre administración de medicamentos, ya que la comprensión y la técnica del paciente/familia deben ser evaluadas por el proveedor de atención médica (por ejemplo, entrenamiento en la aplicación de inyecciones)</li> <li>• Capacitación en habilidades para la vida que requiere oportunidades de aprendizaje experimental (por ejemplo, exploración de la comunidad, capacitación en materia de tránsito)</li> </ul>

**Notas:** Es útil cuando usted o su hijo pueden asistir, concentrarse y acceder físicamente a la tecnología necesaria para la participación. Hable con su proveedor de atención médica o con el de su hijo sobre las estrategias para promover la participación en línea.

*Este recurso fue creado en asociación con los equipos de Atención integral al paciente y a la familia y de Evidencia de atención, con líderes de las familias y con el Comité Directivo de Atención Virtual de Holland Bloorview.*

