

## GUÍAS BÁSICAS PARA LA PRÁCTICA DE LA TELEMEDICINA DURANTE LA EMERGENCIA DEL COVID-19

La pandemia del COVID-19 requerirá ajustes en el modo en que ustedes los médicos ofrecen sus servicios. Durante esta emergencia, la Telemedicina es una alternativa para ayudar a prevenir el contagio, reduciendo la exposición a este dañino virus, tanto a pacientes como a médicos y la población general. Al igual que en circunstancias habituales, es esencial cumplir con el estándar de cuidado y con las regulaciones locales y federales que rigen la práctica de la medicina y la Telemedicina.

Si tiene intención de integrar la Telemedicina a su práctica, es importante que establezca guías y directrices que le ayuden a proteger la seguridad del paciente y a reducir el riesgo inherente de ofrecer cuidado de salud a distancia.

En estas [Guías Básicas para la Práctica de la Telemedicina Durante la Emergencia del COVID-19](#), le ofrecemos recursos y estrategias para facilitarle el incursionar en este modo de práctica mientras prevalezca la emergencia.

***Estas guías son un documento dinámico que actualizaremos regularmente, a medida que evolucionen las múltiples circunstancias que impactan la situación extraordinaria de la emergencia del COVID-19.***

**La información aquí proporcionada no debe interpretarse como un asesoramiento legal o médico ni pretende sustituirlo. Las guías incluidas en este documento no pretenden determinar el estándar de cuidado que se debe ejercer en esta emergencia, ni establecer lo que está o no permitido dentro de la práctica de la medicina a distancia, sino que se ofrecen como orientación para apoyarle a manejar su riesgo al implementar la Telemedicina durante la emergencia del COVID-19. Las recomendaciones incluidas en este documento no deben entenderse como las únicas estrategias apropiadas para incorporar en el manejo de su práctica. La decisión final con respecto a la idoneidad de prestar servicios de salud mediante el uso de la Telemedicina debe ser tomada por cada médico teniendo en cuenta las circunstancias particulares de cada paciente y de conformidad con cualquier ley o reglamento aplicable.**

**Nota: Estas guías están dirigidas a prácticas de oficinas médicas. En caso de que el servicio se ofrezca a través de una institución hospitalaria, recuerde repasar con la Administración de la Institución los protocolos, normas y procedimientos relacionados a la prestación de servicios por medio de la Telemedicina, incluyendo las prácticas de privacidad y directrices sobre la prescripción de medicamentos.**

## TABLA DE CONTENIDO

> SECCIÓN I - RESOLUCIÓN CONJUNTA RC-19-2020.....	3
> SECCIÓN II - ¿QUÉ ESTABLECE LA RESOLUCIÓN CONJUNTA RC-19-2020?.....	3
> SECCIÓN III - PROTECCIÓN BAJO SU PÓLIZA.....	3
> SECCIÓN IV - FUNDAMENTOS DE LA TELEMEDICINA.....	4
> SECCIÓN V - GUÍAS BÁSICAS PARA LA PRÁCTICA DE LA TELEMEDICINA.....	4
▪ Privacidad del Paciente.....	5
▪ Consentimiento Informado.....	5
▪ Documentación.....	6
▪ Métodos de Comunicación.....	7
> SECCIÓN VI - OPTIMIZANDO LA COMUNICACIÓN EN CONSULTAS VIRTUALES.....	8
> <i>SIMED 1 ON 1 PRACTICE MANAGEMENT CONSULTING</i> .....	9

## SECCIÓN I - ..... RESOLUCIÓN CONJUNTA RC-19-2020

El 20 de marzo de 2020, la gobernadora Wanda Vázquez Garced firmó la Resolución Conjunta RC-19-2020, que permite a todo médico, debidamente autorizado a ejercer la práctica de la medicina en Puerto Rico, a atender pacientes mediante el uso de la Telemedicina, consultas médicas telefónicas o cualquier otro método aprobado.

Además, esta Resolución autoriza el monitoreo remoto de los pacientes y el envío a proveedores de recetas, referidos u órdenes médicas por fotografía o cualquier medio electrónico.

Le exhortamos a leer detenidamente la Resolución Conjunta RC-19-2020. [ACCEDA AQUÍ](#) 

## SECCIÓN II - ..... ¿QUÉ ESTABLECE LA RESOLUCIÓN CONJUNTA RC-19-2020?

### ¿A quiénes le aplica?

A todo médico autorizado a ejercer la práctica de la medicina en Puerto Rico, aunque no cuente con la certificación de Telemedicina requerida por ley.

### ¿Cuál es el periodo de vigencia?

La Resolución Conjunta RC-19-2020 entró en vigor el 20 de marzo de 2020 y estará vigente durante el término de noventa (90) días y prorrogable por un término adicional de treinta (30) días.

### ¿Hay algo prohibido o excluido?

La Resolución, aunque flexibiliza la práctica de la Telemedicina durante el término de su vigencia, específicamente dispone que se debe respetar la privacidad del paciente conforme a las disposiciones del HIPAA y de conformidad con cualquier ley o reglamento federal aplicable.

Reconocemos que existe confusión en torno a si está permitido recetar narcóticos categoría II durante esta emergencia por la vía virtual, ya que el Reglamento de Telemedicina lo prohíbe, excepto en pacientes hospitalizados o bajo observación y evaluación en una Sala de Emergencia y Centro de Rehabilitación, en donde se permite recetar narcóticos controlados.

Para atender esta interrogante y dado lo rápido que está evolucionando esta emergencia, sugerimos que se mantenga atento a las directrices emitidas por el *Drug Enforcement Administration (DEA)*, así como el Departamento de Salud y La Junta de Licenciamiento y Disciplina Médica de PR, que son las agencias encargadas de regular y/o emitir guías en torno a la práctica de prescripción de sustancias controladas.

Le exhortamos a leer las directrices publicadas por el DEA sobre prescripción de sustancias controladas durante la emergencia del COVID-19, [ACCEDA AQUÍ](#) 

Para información detallada sobre medicamentos controlados por el DEA, [ACCEDA AQUÍ](#) 

Para su fácil referencia, vea aquí el [Reglamento 9107 del 20 de agosto de 2019 para Regular el uso de la Telemedicina en Puerto Rico](#). 

## SECCIÓN III - ..... PROTECCIÓN BAJO SU PÓLIZA

En momentos en que la pandemia del COVID-19 genera tanta incertidumbre, le confirmamos que su póliza primaria con SIMED le cubrirá la práctica de la Telemedicina, sin costo adicional, mientras esté vigente la Resolución Conjunta RC-19-2020.

Proteger su salud y la de sus pacientes es también nuestra prioridad, por lo que cuenta con nosotros para facilitarle el integrar el uso de la Telemedicina a su práctica durante esta emergencia.

Para preguntas más frecuentes, [ACCEDA AQUÍ](#) 

## SECCIÓN IV - ..... FUNDAMENTOS DE LA TELEMEDICINA

La Telemedicina envuelve el uso de recursos tecnológicos seguros para facilitar que proveedores de salud ofrezcan cuidado al paciente cuando un encuentro tradicional personal no es recomendable, necesario o posible, siendo más seguro, accesible y relevante una interacción médico-paciente virtual.

### Uso de la Telemedicina en el cuidado de pacientes durante pandemias y otras emergencias

La Telemedicina ayuda a mejorar el acceso al cuidado de la salud y acelerar diagnósticos y tratamientos durante situaciones de crisis de salud pública, incluyendo aquellas causadas por enfermedades infecciosas y desastres naturales.

#### Beneficios del uso de la Telemedicina durante una pandemia:

- Facilita acceso a pacientes con síntomas leves a obtener un cernimiento (*triage*) remoto por sus médicos. Si es necesario, el médico dirigirá a estos pacientes a realizarse estudios o asistir a la oficina o a sala de emergencia para cuidado más integral.
- Permite al médico proveer monitoreo continuo y seguimiento a pacientes de bajo riesgo diagnosticados con una enfermedad infecciosa, cuyos síntomas son leves y no requieren hospitalización.
- En los casos en que la recomendación médica consista en cuidado en el hogar, esta modalidad le facilita al médico continuar interactuando con el paciente de una manera eficaz y segura.
- Ayuda a monitorear en remoto a pacientes de alto riesgo.
- Facilita reservar las visitas para los pacientes más enfermos o que requieren cuidado en persona, reduciendo así el tiempo de espera de quienes necesitan cuidados delicados y críticos.
- En caso de que el médico sea el que necesite estar en aislamiento, le permite ofrecer continuidad de cuidado a sus pacientes.
- Facilita el proceso de referidos y consultas a especialistas por parte de los médicos.

En resumen, la Telemedicina permite a los médicos ofrecer cuidado ambulatorio accesible para condiciones no-críticas y continuidad del manejo de condiciones crónicas y comorbilidades, minimizando así la exposición innecesaria al contagio de médicos, personal de oficinas médicas y pacientes sanos.

## SECCIÓN V - ..... GUÍAS PARA LA PRÁCTICA DE LA TELEMEDICINA

- Establezca guías del tipo de paciente y condiciones que manejará a través de la Telemedicina, vis a vis aquellos que necesiten visitar su oficina u otra facilidad hospitalaria para cumplir con el estándar de cuidado.
- Toda consulta debe comenzar con un consentimiento informado para la práctica de la Telemedicina (ver detalles bajo [Consentimiento Informado para la Telemedicina](#)).
- Cada consulta de Telemedicina debe tomar en cuenta la privacidad y confidencialidad de información de salud protegida del paciente (ver detalles bajo [Privacidad del Paciente](#)).
- Defina y documente lo que constituye la relación médico-paciente, por ejemplo: relación médico-paciente previa, paciente nuevo en la que la consulta se limita a ese encuentro y el resto del tratamiento (seguimiento) será atendido por el médico primario, si ese fuese el caso, paciente referido por otro médico.
- Asegúrese de ser usted quien lleva a cabo el cernimiento del paciente para identificar su condición, urgencia y la seriedad de sus síntomas. Nunca delegue este cernimiento en personal administrativo.
- Siga la cronología de los números del récord médico para archivo, si el récord médico es en papel.

## Privacidad del Paciente

Al igual que en una interacción médico-paciente presencial, cada consulta a través de Telemedicina debe de tomar en cuenta la privacidad, confidencialidad y continuidad del cuidado de salud.

Salvague la confidencialidad y privacidad del paciente conforme a las disposiciones de HIPAA y cualquier otra ley o reglamento federal pertinente. Establezca medidas de seguridad para la protección de la información protegida de salud del paciente.

### Tome en cuenta:

- Seguridad de la información - El ambiente físico, tanto de usted como del paciente, debe proveer privacidad, buena recepción de la señal y control de ruido.
- Informe y documente qué otras personas estarán en la transmisión o llamada, por parte del médico y del paciente. El paciente debe consentir a ello y su consentimiento debe ser documentado.
- La información conocida como *meta data* del récord electrónico (EHR) en dispositivos móviles puede estar comprometida. Conozca dónde está almacenada su *meta data* y quién tiene acceso a alterarla.

Diversas herramientas de comunicación están disponibles para la Telemedicina. Entre los métodos de comunicación disponibles para la Telemedicina, la consulta por videoconferencia es la que más se asemeja a la consulta tradicional. Aplicaciones como *Apple FaceTime*, *Facebook Messenger video chat*, *Google Hangouts video*, *Zoom* y *Skype* están accesibles libre de costo para su computadora y teléfono móvil. Evite plataformas públicas como *Facebook Live*, *Twitch* y *Tik Tok*. Tenga sumo cuidado con utilizar plataformas que graben videos instantáneos. Recuerde que en caso de que sea necesario grabar este encuentro, debe obtener antes el consentimiento expreso del paciente.

[ACCEDA AQUÍ](#) para información del *U.S. Department of Health and Human Services (HHS)* sobre plataformas de video/audio.

## Consentimiento Informado para la Telemedicina

Antes de comenzar la consulta, asegúrese de que su paciente consienta a recibir el servicio mediante la modalidad de Telemedicina. Desarrolle un formato de consentimiento informado específico para la Telemedicina. Para su fácil referencia, le incluimos un modelo sugerido, el cual puede adaptar a su práctica, [ACCEDA AQUÍ](#)

- Corrobore que su paciente entienda los riesgos, beneficios y alternativas de la Telemedicina.
- Discuta con su paciente las ventajas, tales como un acceso más seguro o comodidad, frente a los riesgos y limitaciones que conlleva el uso de la Telemedicina, a pesar de todas las medidas tomadas.
- Analice la capacidad del paciente para el uso de la tecnología y para consentir el uso de la Telemedicina.
- Previo a la consulta, envíe el consentimiento a ser firmado por el paciente por un medio que permita una comunicación electrónica segura y solicite que se lo devuelva firmado por la misma vía.
- Si usted no puede enviar el consentimiento vía correo electrónico o su paciente no puede devolvérselo firmado, considere solicitar al paciente que le confirme a través de mensaje de texto que el consentimiento fue discutido, que lo entendió y si lo autoriza.
- Incluya en el récord médico copia del formato de consentimiento que utilizó como evidencia de los puntos discutidos.
- En caso de que el paciente no consienta al uso de la Telemedicina, debe documentar en el expediente que ofreció el servicio y que el paciente no estuvo de acuerdo.
- Documente que el paciente brindó su consentimiento previo a darle el servicio y que aceptó el uso de la Telemedicina, así como la divulgación de su información, aun entendiendo los riesgos y limitaciones al comunicarse a través de un medio electrónico.
- En el caso de menores de edad o incapacitados, solicite la autorización por escrito de los padres o el tutor.

## Documentación

Debido a la naturaleza novel de este tipo de práctica en el contexto de la emergencia, necesitará hacer un esfuerzo adicional para asegurar una documentación completa.

Al igual que en todas las visitas con un paciente, debe documentar la consulta y el medio por la cual la llevó a cabo. Los requisitos son los mismos que para un encuentro cara a cara en el que necesita documentar el historial relevante, la revisión de los sistemas, las notas consultivas y toda información utilizada para tomar una decisión médica.

Utilice la documentación como si el encuentro se hubiese llevado a cabo en la oficina. Puede tomar como guía el formato de Notas SOAP (*Subjective, Objective, Assessment, Plan*).

Asegúrese que está atendiendo al paciente correcto.

### Sugerencias para validar la identidad del paciente:

- Solicite al paciente que sostenga una licencia de conducir o identificación válida frente a la cámara. Compare la información de la tarjeta de identificación con la proporcionada por el paciente.
- Si ha atendido al paciente anteriormente, recuerde repasar su historial de salud, así como los encuentros previos.
- De no contar con el expediente médico, dirija al paciente para que le provea datos importantes de su historial.

Para su documentación, imprima formatos de récords del *Electronic Health Record (EHR)* en blanco o formatos que se asemejen a su récord médico en papel.

### Documente:

- Que el servicio se prestó a través de la Telemedicina, incluyendo:
  - La modalidad, por ejemplo: audio/video, teléfono, etc.
  - La ubicación suya y del paciente
  - Personas adicionales presentes, de su parte o acompañando al paciente
  - Que el paciente accedió a la consulta por Telemedicina
- Razón por la cual el servicio se realizó a través de la Telemedicina en lugar de una visita en persona. En este caso, debido a la pandemia COVID-19.
- Cualquier problema que interfiriera, retrase o complique el encuentro por Telemedicina, por ejemplo: mala conectividad a Internet o calidad de la señal, mal funcionamiento de la cámara o dispositivo, ruidos externos, etc.
- Utilice la técnica de *teach-back* para validar que el paciente entendió las instrucciones, al verbalizarlas en sus propias palabras. Documente la reacción y cambios en conducta del paciente y las acciones que usted tomó para atender las mismas.
- Incluya en el récord médico físico o electrónico toda foto o documento enviado, por ejemplo: recetas, órdenes médicas y/o resultados. Asegúrese de incluir copia de todas las comunicaciones que llevó a cabo por correo electrónico o texto.
- Establezca protocolos para garantizar el seguimiento a órdenes médicas y al plan de tratamiento.
- Actualice los récords médicos con premura para minimizar brechas de tiempo entre el encuentro y la documentación.

**Siempre tenga presente la regla dorada: SI NO ESTÁ DOCUMENTADO, NO OCURRIÓ.**

## Métodos de Comunicación

Diversas herramientas de comunicación están disponibles para la Telemedicina. La consulta por videoconferencia, que incluye video y audio en tiempo real, es lo más similar a una visita presencial. El Reglamento de Telemedicina permite el uso de la videoconferencia, metodología con la cual logrará una interacción médico-paciente casi igual a un encuentro cara a cara.

Tome en cuenta lo siguiente para los casos en que usted y/o su paciente no tengan acceso a tecnología de video y audio mientras esté vigente la Resolución:

### Comunicación Telefónica

La comunicación telefónica le ofrece a los pacientes mayor acceso a sus médicos, al darles la oportunidad de obtener respuestas a sus preguntas, resultados de estudios, referidos y autorizaciones para repeticiones de recetas, de forma rápida y eficiente.

Mientras el uso del teléfono en las interacciones médico-paciente expande las capacidades de las prácticas médicas de atender necesidades de sus pacientes, también incrementa el riesgo. Una conversación telefónica no puede reemplazar los resultados obtenidos de un examen físico, por lo que este medio es relevante para consultas breves y sencillas.

#### Sugerencias:

- Evalúe la capacidad del personal de su oficina para atender y dirigir las llamadas. Asegúrese que la persona asignada cuenta con la experiencia y adiestramiento apropiado.
- Utilice su juicio clínico para sustituir la consulta telefónica por una de videoconferencia, en los casos que requieran una evaluación visual y/o evaluar aspectos conductuales de los pacientes.
- Tome en cuenta aspectos propios del paciente que puedan afectar el cumplimiento de sus recomendaciones y/o que impida que usted obtenga una evaluación completa del estado del paciente al momento del encuentro telefónico.
- De ser necesario, sugiera al paciente que integre y autorice a un familiar o amigo para asistirle en la comunicación telefónica.

### Comunicación por Mensaje de Texto

La comunicación con los pacientes utilizando mensajes de texto ofrece conveniencia y rápido acceso. Sin embargo, es uno de los medios que más atenta contra la protección de la privacidad de la información de salud de los pacientes. Tome todas las medidas a su alcance para proteger dicha información, incluso durante condiciones extraordinarias como la emergencia del COVID-19.

#### Sugerencias:

- Valide el receptor de su texto.
- Confirme que el texto haya sido enviado y recibido. Si es necesario, solicite al paciente que le notifique que recibió la información.
- Evite utilizar abreviaturas.
- Utilice el nombre completo del paciente.
- Repase cuidadosamente el texto antes de enviarlo. Cuidado con las funciones de autocorrección, que pueden alterar el mensaje.
- Cumpla con las políticas de CMS / *Joint Commission* sobre las órdenes a través de mensaje de texto.

### Comunicación por Correo Electrónico

La comunicación electrónica ofrece al paciente acceso rápido y conveniente a sus médicos, a resultados de pruebas, referidos y autorización para repeticiones de recetas.

Es importante que utilice estas comunicaciones solamente para complementar y reforzar las interacciones con sus pacientes y no para reemplazar encuentros interpersonales en vivo, por teléfono o videoconferencia.





En fin, utilice la Telemedicina para beneficio de sus pacientes. Sea excepcionalmente proactivo en hacer las preguntas correctas, documentar las interacciones y seguir rigurosamente los protocolos. Manténgase al tanto de los desarrollos y directrices de las autoridades pertinentes en el manejo de esta emergencia.

Usted es nuestra punta de lanza en el manejo de esta crisis. No tome riesgos innecesarios.

## ¿QUÉ ES SIMED 1 on 1?

PRACTICE MANAGEMENT CONSULTING

Con nuestro programa de consultoría le apoyamos en temas de Manejo de Práctica y Seguridad del Paciente durante la emergencia del COVID-19 y todo el año.

### ¿CÓMO LE PODEMOS AYUDAR?

- Consultas puntuales para apoyarle a practicar la Telemedicina de forma segura y atender otras interrogantes asociadas con la emergencia del COVID-19.
- Guías y revisión de documentos como su Consentimiento Informado, Seguimiento de Referidos y otros.
- Programa integral de Consultoría de Práctica que consta de tres etapas:
  - **REVIEW:** Evaluación e identificación de áreas vulnerables en su práctica.
  - **ACTION:** Plan de mejora para atender oportunidades de mayor impacto para mitigar sus riesgos.
  - **ONGOING CARE:** Cuidado continuo en que seguimos en contacto con usted, ofreciéndole conocimiento y herramientas para maximizar la salud de su práctica médica.

[ACCEDA AQUÍ](#) al folleto digital SIMED 1 on 1.

#### Nuestros Consultores de Manejo de Práctica SIMED 1 on 1 están a su disposición para apoyarle:

Héctor J. Campos Jimenez, JD, CPHRM  
D 787 641 1440 C 787 387 9330  
camposh@simedpr.com

Ivette J. Sierra  
D 787 641 1436 C 787 344 9841  
sierrai@simedpr.com

Melissa Rodríguez, RN, CPHRM  
D 787 641 1411 C 787 513 5770  
rodriguez@simedpr.com