

JORDI GALIMANY MASCLANS: Enfermero. Profesor de la EUE de la Universidad de Barcelona.  
 Departamento de Salud Pública, Salud Mental y Materno-Infantil.  
 M<sup>a</sup> ROSA GIRBAU GARCÍA, KATY SALAS MIRAVITLLES: Enfermeras.  
 Profesoras Titulares EUE de la Universidad de Barcelona. jordigalimany@ub.edu

# TELECUIDADO

## UNA VISIÓN ASISTENCIAL



### Resumen

Las tecnologías de la información y la comunicación suponen un doble reto para las enfermeras. Ofrecen la posibilidad de mejorar la relación entre el profesional sanitario y el paciente, fomentando situaciones en las que éste interviene de forma activa en su proceso terapéutico, y plantean la necesidad de estar preparados ante este escenario tecnológico. La incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación supondrá un replanteamiento de la relación terapéutica, que hay que aprovechar para que la enfermera consolide su rol de referente ante el usuario que piensa en salud. El telecuidado supone la prestación de servicios de promoción de la salud, prevención y curación de la enfermedad utilizando como base las tecnologías de la información y la comunicación.

**PALABRAS CLAVE:** PROMOCIÓN DE LA SALUD, ENFERMERA, TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN, TELECUIDADO.

### TELECARE, ONE VISION CARE

#### Summary

*Information and communication techniques represent a double challenge for nursing. This techniques provide the chance to improve the patient-sanitary professional relationship, promoting situations where the patient plays an active part in its own therapeutic process, and on the other hand arise the need to be ready for this technologic setting. The incorporation of the information and communication techniques will represent a new approach to the therapeutic relationship, that has to be used to consolidate the role of the nursery in front of the patient. Telecare offers services regarding health promotion, prevention and illness recovery, based on information and communication techniques.*

**KEY WORDS:** HEALTH PROMOTION, NURSE, INFORMATION TECHNOLOGY AND COMMUNICATION, TELECARE.

## Introducción

El objetivo del presente trabajo es aportar una visión asistencial en un entorno de telecuidado, destacando los elementos de valor para el usuario y el rol de la enfermera en este nuevo entorno. La incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) está revolucionando la prestación de salud [1]. El telecuidado entendido como la prestación de distintos servicios utilizando como base las TIC, ha hecho replantear la manera de satisfacer las necesidades de promoción de la salud, prevención y curación de la enfermedad. Las TIC en el entorno sanitario suponen ahora mismo, y más en un futuro inmediato, una herramienta clave para hacer más eficientes los cuidados de salud a la comunidad [2]. Los profesionales sanitarios, y sobre todo las enfermeras, constituyen el vínculo primordial entre el sistema sanitario y los usuarios; la enfermera supone el referente más próximo y un elemento clave a la hora de diseñar programas de salud y estrategias basadas en el telecuidado y, en general, en el uso de las TIC [3]. El reto para ella en este entorno es doble. Por un lado, mejorar la relación entre el profesional sanitario y el paciente, es decir, entre la comunidad y el sistema sanitario en todo el proceso terapéutico, fomentando situaciones en las que el usuario interviene de forma activa. Por otro lado, debe formarse para estar preparada ante el nuevo escenario ya que la incorporación de las TIC supondrá un replanteamiento de la relación entre ambos. Hay que aprovechar esta circunstancia para consolidar su rol referente cuando el usuario piensa en su salud o en solucionar un proceso de enfermedad, maximizando las ventajas que ofrecen las TIC para mejorar el estado de salud de la comunidad [4].

## Desarrollo

### Contexto sociosanitario actual

El contexto sociosanitario actual tiene aspectos comunes en todos los países desarrollados, quienes presentan características en sus modelos sanitarios y en la prestación de servicios de salud muy similares. Analizar estos factores de contexto resulta básico para entender la función que desempeñará el telecuidado en el sistema sanitario [5].

Las comunidades con estas características se encuentran en un momento complejo: el aumento de la esperanza de vida confiere más peso demográfico a los contingentes poblacionales de edad avanzada, con el consiguiente aumento de patologías y demandas relacionadas con la dependencia. También las patologías crónicas y de carácter degenerativo aumentan su importancia en número y complejidad y, por consiguiente, en recursos dedicados a satisfacer las necesidades de diagnóstico, curación o rehabilitación [6]. Por otra parte, el modelo social de los países desarrollados conlleva un aumento de patologías que tienen relación directa con los hábitos de vida poco saludables. Este

grupo de enfermedades supone un elevado volumen de asistencias, exploraciones e intervenciones terapéuticas.

Además de la situación a la que se enfrentan los sistemas sanitarios desde un punto de vista de capacidad de respuesta a las necesidades de la comunidad, también existe un escenario que podríamos definir en función de la evolución e innovación de la tecnología sanitaria que avanza hacia la prevención. Un reto importante para los sistemas sanitarios es cómo hacer frente a los continuos avances e incorporaciones de tecnología diagnóstica de manera coherente, desde una perspectiva de evidencia científica y sin que suponga un riesgo para la sostenibilidad del sistema, teniendo en cuenta que la mayoría proporciona acceso de la población a los servicios de salud con cobertura universal (Sistema Nacional de Salud). La manera de diagnosticar la enfermedad y las opciones terapéuticas se trabajan cada vez más en el nivel genético y molecular. Los tratamientos y, por tanto, los sistemas de diagnóstico y las herramientas de terapéutica guiada con imagen han de adaptarse a esta tendencia. Las TIC forman parte del contingente tecnológico y suponen una importante inversión para los sistemas sanitarios; actualmente el porcentaje de costes varía dependiendo del país, pero es todavía bajo en proporción al resto de apartados del gasto sanitario.

### Visión asistencial

Algunos elementos de las TIC como las historias clínicas informatizadas, las imágenes y registros digitalizados, las recetas electrónicas o los portales de salud son ya elementos cotidianos indispensables en el día a día de las actividades relacionadas con la salud.

Sin embargo, el paciente todavía debe acudir a los centros de salud en la mayoría de los casos en que precisa atención sanitaria. La enfermera tiene un rol destacado como referente más próximo del paciente en un escenario en el que las TIC facilitarán la posibilidad de realizar la mayoría de estas actuaciones y trámites a distancia, desde el domicilio o desde el centro de salud más próximo al lugar de residencia para evitar desplazamientos innecesarios. Para que los usuarios puedan beneficiarse de un trabajo sanitario en un contexto de telemedicina, teleradiológico y finalmente de telecuidado, deberán estar mínimamente informados y preparados. Aunque es probable que sea necesario cierto adiestramiento, no hay que convertir a los pacientes en expertos en sistemas tecnológicos sanitarios, sino que han de ser capaces de manejar, con cierta autonomía, las herramientas que la tecnología pone a su alcance para gestionar todo aquello que tiene que ver con su situación de salud particular como, por ejemplo, demandar información, consultar sus datos de salud depositados en sistemas de archivo, programar asistencia, etc.

La tecnología es buena para los usuarios en la medida en que mejora y cubre sus expectativas de promoción



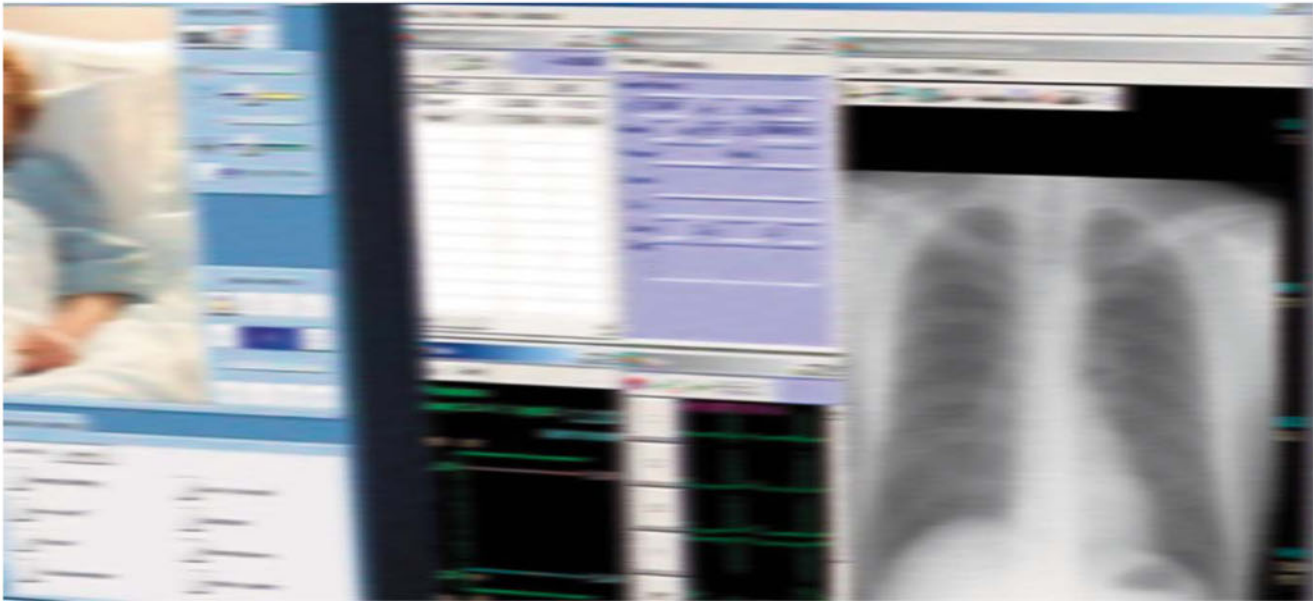
## Un inconveniente es la supuesta deshumanización en la relación terapéutica

de la salud y de prevención de la enfermedad, abre posibilidades en campos como la educación sanitaria [7], la detección precoz de patología mediante sistemas cada vez más avanzados de screening a distancia, en la monitorización de pacientes crónicos que precisan controles periódicos de su situación de salud que hasta ahora representan desplazamientos constantes, etc. Éstos son algunos de los valores más destacables del telecuidado tanto para los usuarios como para el sistema sanitario. El reto se halla en cómo la implementación de estos sistemas basados en las TIC propiciará que el usuario se implique más en su proceso asistencial activamente. El lenguaje científico-técnico puede situar al paciente en una posición comprometida que no facilite la progresión y aceptación de las tecnologías. La enfermera tiene aquí un rol indiscutible por su proximidad con el individuo a la hora de facilitar la información y los instrumentos [8]. Hay que pensar en distintos perfiles de usuario: ancianos que pueden tener más dificultades a la hora de acceder a determinados sistemas de interacción con el sistema; pacientes más o menos capacitados; con diversos niveles de habilidades; poco o muy acostumbrados al manejo de herramientas de este tipo... para asegurar la consecución de los objetivos planteados. Las plataformas de relación entre el usuario y el sistema sanitario deben tener presentes las peculiaridades y trabajar los puntos débiles para asegurar que las tecnologías actúen como mecanismo facilitador que ayude a mejorar el acceso del usuario al sistema. Uno de los objetivos clave ha de ser disminuir las frecuentaciones, sin que esto signifique una percepción de menor accesibilidad o

servicio en el paciente. Precisamente una de las grandes ventajas del telecuidado es la mayor accesibilidad, la capacidad del usuario de gestionar el tiempo empleado en sus diferentes contactos con el sistema sanitario durante los episodios de asistencia, demanda de información, programación de exploraciones, trámites administrativos, etc.; es decir, no únicamente en la gestión de los tiempos de agenda presencial, sino en en su relación habitual con el sistema.

Un inconveniente esgrimido a la hora de valorar las TIC aplicadas a la salud es la supuesta deshumanización en la relación terapéutica entre los usuarios y los profesionales sanitarios y, por tanto, entre el sistema sanitario y la comunidad a la que presta servicio [9]. La manera en cómo se establece la relación depende, en gran medida, de la capacidad de las nuevas plataformas para facilitar un contacto más efectivo, que utilice menos tiempo pero que, a la vez, resuelva los problemas y demandas del usuario que, al final, lo que más valora es el tiempo utilizado y el acceso fácil al sistema [10].

Otro aspecto importante consiste en que los usuarios dispongan de toda su información sanitaria, con acceso a ella de manera continua e ilimitada. La información es del paciente y como resultado de este mayor acceso se pueden generar nuevas demandas al sistema y a la enfermera sobre su proceso asistencial. Este modelo de prestación de salud supone que el usuario adquiere el máximo protagonismo y es él quien determinará cómo es el entorno asistencial. Por otro lado, el ámbito de trabajo que el paciente percibirá en su contacto con el sistema ha de estar configurado a partir de sus necesidades de salud: el



sistema sanitario y sus profesionales deben adaptarse a éstas con la dificultad añadida de que sea factible desde un punto de vista de seguridad, equidad y calidad. Los usuarios necesitan entornos de relación confortables en momentos de máxima ansiedad como son las situaciones de enfermedad [11].

### Conclusión

La prestación de los servicios asistenciales estará marcada por la plena integración de los diferentes elementos que forman parte de la salud del usuario en un único registro sanitario. Los cuidados desde el ámbito preventivo y de pronóstico demandarán a los sistemas de información y comunicación sanitarios eficacia en la gestión de los datos, imágenes y registros relacionados con la salud y enfermedad del paciente. Son la base para que el telecuidado se consolide como un instrumento de salud pública para incrementar el nivel de salud de la comunidad. Tanto desde el punto de vista asistencial como de promoción de la salud se trata de una oportunidad para acercar al usuario al sistema de salud, que se beneficiará de una atención mucho más individualizada. El telecuidado supone el escalón final de un sistema integrado de instrumentos TIC que aportan información para tomar las decisiones clínicas y terapéuticas adecuadas en cada caso. Los sistemas sanitarios y los distintos componentes que los forman se pueden beneficiar a nivel organizativo de las oportunidades que ofrece el contexto tecnológico actual. El cambio cultural que supone para el paciente la presencia y el continuo contacto con las TIC aplicadas al mantenimiento de la salud y curación de la enfermedad es muy importante y habrá que estar atentos, desde la perspectiva de la enfermera, a las reacciones que provoca.

## Las TIC (tecnologías de la información y la comunicación) revolucionan la salud

### BIBLIOGRAFÍA

- [1] Fericgla JM. Cultura y atención a domicilio en el futuro. *Rev Rol Enferm.* 2000;7-8:551-558.
- [2] European Commission Information society and media. *eHealth priorities and strategies in european countries.* Belgica: European Commission; 2007.
- [3] Morales JM, Morilla JC, Martín F, Terol J, Gonzalo E. Telecuidados, posibilidades de una alternativa asistencial en enfermería comunitaria. *Index Enferm* 2003(42):44-48.
- [4] Lorentz MM. Telenursing and home healthcare. The many facets of technology. *Home Health Nurse* 2008 Apr;26(4):237-43.
- [5] Stroetmann V, Thierry J, Stroetmann K, Drobrev A. eHealth for safety impact of ICT on patient safety and risk management. Belgica: European Commission; 2007.
- [6] Monteagudo JL, Hernández C, García F. Metodología de introducción de servicios de E-salud para el seguimiento y control de pacientes crónicos. *Rev Esp Salud Pública* 2004;78(7/12):571-578.
- [7] Sánchez J. La telemedicina y la teleasistencia, nuevas estrategias en educación para la salud. *Enferm Cientif* 2002;244-245:3-4.
- [8] Grady JL, Schlachta-Fairchild L. Report of the 2004-2005 international telenursing survey. *Comput Inform Nurs* 2007 Sep-Oct;25(5):266-72.
- [9] Liu X, Sawada Y, Takizawa T, Sato H, Sato M, Sakamoto H, et al. Doctor-patient communication: A comparison between telemedicine consultation and face-to-face consultation. *Intern Med* 2007; 46(5):227-32.
- [10] Hesse BW, Shneiderman B. e-Health research from the user's perspective. *Am J Prev Med* 2007 May;32(5 Suppl):S97-103.
- [11] Wyatt JC, Sullivan F. e-Health and the future: Promise or peril? *BMJ* 2005 Dec 10;331(7529):1391-3.