

Guía sobre el Uso de la Telesalud para Servicios de Salud Mental: Manejando las Barreras en Acceso a Servicios durante la Pandemia del COVID-19

Universidad Médica de Carolina del Sur (Medical University of South Carolina-MUSC)
Regan W. Stewart, PhD (stewartr@musc.edu)
Rosaura Orengo-Aguayo, PhD (orengoaa@musc.edu)

Como respuesta al brote actual de COVID-19, muchas clínicas están haciendo la transición a la prestación de servicios por medio de la telesalud como una alternativa para ofrecer servicios clínicos durante la crisis. La telesalud es una alternativa efectiva y segura para ofrecer servicios de salud mental basados en evidencia. En esta guía encontrará consejos y consideraciones para trabajar con pacientes utilizando esta modalidad.

Preguntas para el paciente:

1. ¿Está dispuesto a ser atendido por medio de la telesalud?
2. ¿Tiene acceso a un teléfono móvil ("Smart Phone"), Tableta, o computadora/laptop?
3. ¿Tiene acceso a Wifi o un hotspot con data celular?
4. ¿Existe un lugar privado en su hogar para sus sesiones?
5. [Para niños y adolescentes] ¿Hay un adulto presente y disponible en el hogar durante las sesiones como medida de seguridad?

Equipo Sugerido para Pacientes:

1. Smart Phone, Tablet, o Computadora/Laptop (con cámara web)
2. Cable para cargar el equipo
3. Audífonos con Micrófono

Equipo Sugerido para Proveedores:

1. Computadora/Laptop (con cámara web)
2. Cable para cargar el equipo
3. Audífonos con Micrófono
4. Ejemplos de plataformas seguras: Zoom (versión HIPAA), VidoConnect, Vsee; Doxy.me

Consideraciones con Pacientes

- Asegurar un lugar privado para las sesiones
- Crear un protocolo de seguridad
- Establecer límites profesionales

Es importante tener conversaciones con los pacientes sobre expectativas, límites de confidencialidad y protocolos de seguridad relacionados a los servicios de telesalud. Tener estas conversaciones antes de comenzar los servicios y durante las sesiones garantiza que los servicios se brinden de manera adecuada, ética y eficiente.



Consideraciones para Pacientes Recibiendo Servicios de Telesalud en su Hogar:

- Asegurar que el paciente tenga un lugar privado en su hogar para la sesión:
 - Idealmente un cuarto con una puerta o una parte de la casa lejos de otros familiares
 - Si el paciente tiene que utilizar su cuarto, debe estar sentado en una mesa o escritorio, no acostado o sentado en su cama.
- Crear un plan de seguridad antes de iniciar los servicios de telesalud:
 - Para adultos: confirme número de teléfono y dirección física
 - De surgir una emergencia con un adulto: el proveedor contactaría al 9-1-1 o teléfono de emergencia local. Estos determinarán la seguridad del individuo y si hay necesidad de transportarlo(a) a la Sala de Emergencias más cercana, de ser necesario.
 - Para niños(as) y adolescentes: confirme número de teléfono y dirección física; asegurar que un adulto estará en el hogar durante la sesión entera por motivos de seguridad.
 - De surgir una emergencia con un menor: el proveedor contactará al adulto que está en el hogar por teléfono y le pedirá que entre al cuarto. Si el menor está en riesgo de hacerse daño, el proveedor llamará al 9-1-1 o teléfono de emergencia local. Estos determinarán la seguridad del individuo y si hay necesidad de transportarlo(a) a la Sala de Emergencias más cercana, de ser necesario.

Consideraciones para Proveedores:

- Asegúrese de que las sesiones ocurran en un lugar privado:
 - Ejemplo: Oficina con puerta, oficina en el hogar
 - No se puede ver a un paciente en la cama
- Considere utilizar una máquina de “white noise” y posicionarla fuera de la puerta para aumentar la privacidad
- Preste atención a lo que ve el paciente
 - Asegúrese de que a sus espaldas haya una pared neutral y sin distracciones
 - Considere utilizar un divisor (privacy screen) a sus espaldas para crear privacidad
- Remueva distracciones auditivas
 - Ejemplo: Apague el televisor, teléfonos en silencio, mueva a sus mascotas a otra parte
- Vista Profesionalmente
 - Usted debe vestir como si fuese a su lugar de empleo (profesional) aunque esté en el hogar
- Utilice audífonos con micrófono
 - Esto mejora la calidad del audio y aumenta la privacidad y confidencialidad

