



PERCEPCIÓN DE USUARIOS Y MÉDICOS RESPECTO AL
CUMPLIMIENTO DE DERECHOS EN LA ATENCIÓN EN SALUD
ENTRE MARZO 2020- JULIO 2021 EN CENTRO DE SALUD “LA
CRUZ DE CARRASCO”.

¹.CICLO DE METODOLOGÍA CIENTÍFICA II - 2021 Facultad de Medicina-
Universidad de la República,Uruguay.
GRUPO 65

Integrantes:

- Br. Paula Fabeiro¹.
- Br. Maria Castro¹.
- Br. Manuela Delgado¹.
- Br. Natalia Baldoví ¹.
- Br. Santiago Evora¹.
- Br. María Antille ¹.

Orientadores:

- Prof. Adj. Dra. Marianela Barcia².
- Asist.. Dr. Javier Sancho².

².Unidad Académica de Bioética. Facultad de Medicina - UdelaR.

Nº de Registro MSP: 4238520

ÍNDICE DE CONTENIDOS:

➤ Resumen.....	2
➤ Abstract.....	3
➤ Justificación.....	4
➤ Introducción.....	4
➤ Marco Teórico.....	5
➤ Aspectos éticos	7
➤ Objetivo general.....	7
➤ Objetivos específicos.....	8
➤ Metodología.....	8
➤ Resultados.....	10
➤ Discusión.....	16
➤ Conclusiones.....	18
➤ Agradecimientos.....	20
➤ Bibliografía.....	21
➤ Anexo.....	23

RESUMEN

Introducción: En Marzo del 2020 en Uruguay, la pandemia obligó a tomar medidas que han ido cambiando y se extienden hasta la fecha para disminuir la tasa de contagios por SARS-CoV-2. Así se decretó la ley nº19.869 sobre la implementación de la telemedicina como prestación de los servicios de salud. Esta modalidad tiene sus limitaciones por tal motivo se cuestiona el impacto sobre la calidad de atención.

Objetivo: Estudiar la percepción respecto al cumplimiento del derecho a la salud de los pacientes en el contexto de la telemedicina en Centro de Salud La Cruz de Carrasco de Montevideo dentro del período de marzo 2020 a julio 2021.

Métodos: Estudio observacional, descriptivo y transversal. Se utilizó encuesta cerrada de tipo múltiple opción. Criterios de inclusión: usuarios y usuarias mayores de 18 años y médicos del Centro de Salud La Cruz de Carrasco. Los resultados se analizaron en frecuencias absolutas y relativas.

Resultados: De 23 médicos que atienden en el centro de salud, 12 de ellos respondieron a la encuesta, los pacientes entrevistados fueron 124 de los 659 que concurrieron a policlínica los días en los que se realizaron las entrevistas.

Médicos y pacientes consideran que la atención médica presencial no es sustituible. El 37 % de los pacientes se mostraron insatisfechos con la consulta médica telefónica.

El 43,5% de los usuarios y el 42% de los médicos coinciden en que la privacidad durante la consulta telefónica se ve asegurada de igual manera que en la consulta presencial.

Conclusiones: El estudio identifica la necesidad de continuar debatiendo y perfeccionando esta práctica, valorando sus limitaciones y generar así estrategias para mejorar su implementación, por el momento se la debe considerar como una herramienta más, pero no como la sustitución de la consulta presencial.

Palabras clave: Atención clínica, derecho a la salud, telemedicina.

ABSTRACT

Introduction: In March 2020 in Uruguay, the pandemic forced to take measures that have been changing and extended to date in order to reduce the rate of SARS-CoV-2 infections. Thus, Law No. 19.869 was decreed on the implementation of telemedicine as a basic health service. This modality has its limitations and for this reason, the impact on the quality of the healthcare is questioned.

Objective: Study the perception of the patients regarding the right of healthcare in the context of telemedicine use at Centro de Salud La Cruz de Carrasco in Montevideo in the period from March 2020 to July 2021.

Methods: Observational, descriptive, and cross-sectional study using closed multiple-choice survey. Inclusion criteria: patients over 18 years old and physicians of the La Cruz de Carrasco Health Center. The results were analyzed in absolute and relative frequencies.

Results: Out of 23 physicians attending the health center, 12 of them agreed to the survey; 124 out of 659 patients who were the days of data collection, agreed to the survey and also being interviewed. Physicians and patients consider that presential medical care is not replaceable, since 37 % of patients were dissatisfied with the telephone medical consultation. 43.5% of patients and 42% of physicians agreed that privacy during the telephone consultation is ensured in the same way as it were a presential medical check-up.

Conclusions: The study identifies the need to continue debating and improving this practice, assessing its limitations and generating strategies to improve its implementation; for the time being, it should be considered as an additional tool, but not as a substitute for presential consultation.

Key words: health care, healthcare rights, telemedicine

JUSTIFICACIÓN:

Dada la situación actual de pandemia, se vieron incrementadas las consultas no presenciales en los servicios de salud, esto lleva a que usuarios expresen su experiencia positiva o negativa frente a esta nueva modalidad. Por tal motivo, se propone mediante el presente estudio, investigar a través de encuestas, la percepción que genera en aquellos usuarios de telemedicina, este tipo de atención. Se intentó analizar si se logra asegurar principios éticos como la confidencialidad, confianza y universalidad en la atención, si hay vulneración de los mismos tanto desde la perspectiva de los usuarios así como de los profesionales en salud que utilizan esta herramienta.

Se entiende que es una nueva forma de practicar la medicina siendo una herramienta muy importante en tiempos de distanciamiento social. Creemos por lo tanto que es una buena oportunidad para analizar estas experiencias, identificar sus falencias, continuar perfeccionando su uso y potenciar sus fortalezas.

INTRODUCCIÓN:

La asistencia médica ha sufrido grandes cambios desde que se decretase en nuestro país la emergencia sanitaria por el COVID-19, enfermedad causada por el coronavirus SARS-CoV-2 y sus diferentes variantes. La necesidad de disminuir la tasa de contagio trae consigo numerosas medidas como la disminución de la movilidad, distanciamiento social, uso de mascarillas, entre otras que afectan directamente a los usuarios del sistema de salud. La importancia de continuar con el correcto desempeño clínico por parte de los facultativos, y continuar respetando las medidas instauradas, ha llevado a entender que aquellas herramientas, como la telemedicina, que en el pasado no eran esenciales para los usuarios de la salud, hayan cobrado hoy en día una importancia capital en la toma de contacto con el paciente. En abril de 2020, el gobierno decretó la ley n°19.869 sobre la implementación de la telemedicina como prestación de los servicios de salud a fin de mejorar su eficiencia, calidad e incrementar su cobertura mediante el uso de las tecnologías de información y comunicación como solución fundamental para la provisión de los servicios de atención médica en el marco de la emergencia sanitaria¹. Esta repentina necesidad de implementar rápidamente dicho modelo de atención sanitaria no permitió tener una discusión ética previa a nivel social de la cual surgieran protocolos bien establecidos donde se definan roles y responsabilidades para el desarrollo de la teleconsulta en el marco de la pandemia por COVID-19.

MARCO TEÓRICO

La OMS define telemedicina como *“la prestación de servicios de atención sanitaria donde la distancia es un factor crítico y donde los profesionales afines utilizan tecnologías de la información y de la comunicación para intercambiar información válida sobre diagnóstico, tratamiento y prevención de enfermedades, la investigación, la evaluación, y para la formación continua de sus profesionales, todo en aras de avanzar en la salud de los individuos y sus comunidades”*².

La modalidad sincrónica ocurre en tiempo real, generalmente por videollamada, teléfono o radio. La modalidad asincrónica (store-and-forward) engloba las interacciones en diferido, como email, mensajería online o plataformas web que emiten teleinformes, evaluando exámenes y datos clínico-demográficos del paciente³.

La telemedicina ha tenido un desarrollo exponencial y un gran impacto a nivel socioeconómico en los últimos años, y hoy en día con el avance de las nuevas tecnologías es quizá más accesible que nunca para la mayoría de la población; la telemedicina no sólo se basa en el encuentro virtual, sino que también se pueden compartir imágenes, análisis de laboratorio y resultados de exámenes en general por correo electrónico, aplicaciones de mensajería instantánea, etc. por lo que resulta evidente la necesidad de que tanto el paciente como el profesional tengan un nivel de conocimientos básicos en el manejo de estas herramientas para desenvolverse en la nueva modalidad, además de tener acceso a los dispositivos adecuados para poder ser usuario de dicho servicio⁴.

En los tiempos pre-COVID, la telemedicina estaba circunscrita principalmente a aquellos pacientes a los que se les hacía prácticamente imposible acudir a la consulta médica ya sea por su condición de salud o que no pudieran tener un seguimiento continuo presencial de su enfermedad crónica con su médico tratante. Los prestadores de salud han tenido que adaptarse rápidamente a la situación actual para ofrecer el servicio de telemedicina. Desde el 2008, Uruguay, cuenta con una agencia coordinadora de alto nivel y un plan de salud digital que incorpora la gestión del cambio en torno al uso de la historia clínica. Se destaca su normativa y desarrollo institucional⁵.

Como plantea Hugo Salul Ramirez Garcia en su artículo *“Telemedicina, justicia y confianza: aspectos básicos, para su regulación y desarrollo”*; *“uno de los retos más importantes a los que se enfrenta el desarrollo de la telemedicina, no está asociado directamente con la optimización de tecnologías, sino con cuestiones éticas, concretamente, aquellas que propician un clima de confianza.”*⁶

Abordando en estos aspectos éticos de la telemedicina, hacemos referencia al artículo 3, de la Ley 19869 en el cual se destacan los principios que sustentan esta práctica:

- A) Universalidad: *“Se garantiza el acceso a los servicios de salud a toda la población”*.
- B) Calidad de servicio: *“Promueve una mejora en la calidad y atención integral del paciente acercando fortaleciendo las capacidades del personal de salud.”*
- C) Confidencialidad: *“Se debe de preservar la confidencialidad en la relación médico-paciente, garantizando la seguridad de la información entre los profesionales o centros de atención sanitaria”*.
- D) Equidad: *“La telemedicina permite eliminar barreras geográficas acercando los servicios a población que se encuentran en lugares distantes y de escasos recursos”⁷.*

La UNESCO entiende por ética de la información *“el ámbito de reflexión crítica sobre los principios de ética normativa (...) aplicados a la producción, almacenamiento, distribución, accesibilidad y uso de datos, información y conocimientos”*.

“Sus seis principios son los siguientes:

- 1- igualdad (de acceso a redes y servicios, a la información, incluyendo la capacidad de utilizar equipos y programas, bases de datos, etc);*
- 2- libertad de expresión (no restricciones especiales de contenidos en la red);*
- 3- protección de la vida privada (datos personales y confidencialidad);*
- 4- democracia electrónica (derecho a la educación y a la información, participación, transparencia, gobernanza);*
- 5- responsabilidades y seguridad (cooperar en la mejora de seguridad de redes y normas comunes entre proveedores de servicios y autoridades);*
- 6- derechos de propiedad intelectual (derechos de autor adaptados al ciberespacio)”⁸.*

Según la declaración de la Asociación Médica Mundial (AMM) sobre la ética de la telemedicina cuando se practica la telemedicina el médico debe respetar las siguientes normas éticas :

- 1) La relación médico-paciente debe estar basada en un examen personal y conocimiento suficiente del historial médico del paciente , la telemedicina puede ser utilizada en situaciones en las que no puede estar presente físicamente , también en gestión de enfermedades crónicas y seguimiento después del tratamiento inicial cuando se haya probado que es segura y eficaz.
- 2) La relación médico- paciente en la telemedicina debe estar basada en la confianza y el respeto mutuo.
- 3) El consentimiento informado adecuado requiere que toda la información necesaria sobre los distintos aspectos de la consulta sea explicada a fondo a los pacientes , incluidos:
 - Explicar cómo funciona la telemedicina , como reservar citas , aspectos de la privacidad , la posibilidad de fallas tecnológicas , incluidas violaciones a la confidencialidad , protocolo de

contacto durante la consulta virtual , políticas de prescripción y coordinación de atención con otros profesionales de la salud de manera clara y comprensible , sin influenciar la decisión del paciente.

4) Los médicos deben tener en cuenta que ciertas tecnologías de la telemedicina pueden ser inaccesibles para el paciente. Un acceso desigual a la telemedicina puede ampliar más la brecha en salud entre diferentes clases sociales⁹.

La privacidad y la confidencialidad bajo el impacto de la pandemia y el uso de la telemedicina puede verse afectada mediante las video-consultas que exponen a los pacientes en su hogar ya que pueden compartir espacios con otros convivientes, o al recibir la comunicación de su médico en circunstancias carentes de privacidad.

En cuanto al principio de justicia y equidad se establece una mejor accesibilidad desde el punto de vista geográfico pero esto podría ocasionar limitaciones tecnológicas en poblaciones que no disponen de dispositivos que les permita acceder a la consulta además de requerir cierto grado de competencia por parte del usuario¹⁰,

Es precisamente en la evaluación de la accesibilidad a los medios tecnológicos de los usuarios en donde radica buena parte de las preguntas a los pacientes de la policlínica, con el fin de hallar si existe conformidad con este tipo de atención médica y si por ende se ajustan al principio de justicia y equidad, poniendo en evidencia el acceso desigual a los servicios de salud.

ASPECTOS ÉTICOS:

El presente trabajo se desarrolló en el marco del curso de metodología científica II correspondiente al 6to año de la Carrera Dr. en Medicina general de la Facultad de Medicina, Universidad de la República, siendo obligatorio y necesario para la aprobación final del curso.

Para la realización de la encuesta se implementó un consentimiento informado que previamente fue aprobado por el comité de ética de la Facultad de Medicina.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Estudiar la percepción respecto al cumplimiento del derecho a la salud de los pacientes en el contexto de la telemedicina en Centro de Salud La Cruz de Carrasco de Montevideo dentro del período de marzo 2020 a julio 2021.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- *Identificar la modalidad de acceso a la atención en salud en el primer nivel de nuestra población objetivo.
- *Valorar el impacto de la telemedicina en el paciente sobre el derecho de privacidad y confidencialidad.
- *Conocer la valoración de médicos y pacientes sobre la sustitución de la consulta presencial por la telemedicina.
- *Conocer la percepción de médicos y pacientes sobre el cumplimiento de derechos en la atención a la salud en el contexto de la telemedicina.

METODOLOGÍA:

El presente estudio es de tipo observacional descriptivo transversal, cuya población de referencia son los usuarios y médicos del Centro de Salud La Cruz de Carrasco, centro de primer nivel de atención.

El centro de salud “La Cruz de Carrasco” esta ubicado en el Municipio E en la calle Juan Agazzi esquina Camino Carrasco en el barrio de La Cruz de Carrasco, accesible mediante las líneas 109, 105, 151, 546, 407, 409, G y C1 del Sistema de Transporte Metropolitano de Montevideo, Uruguay.

Este centro da cobertura principalmente a pacientes usuarios del prestador estatal de salud pública en Uruguay —ASSE— que provienen de los barrios Malvín Alto, Malvín Norte y Carrasco Norte en las especialidades de Medicina Familiar y Comunitaria, Pediatría, Ginecología, Neumología, Cardiología, Dermatología y Psiquiatría así como Psicología y Trabajo social.

El horario del centro es de 8 a 19 hs teniendo consultas por la mañana y por la tarde de lunes a viernes, con servicio de farmacia funcionando en el mismo horario.

Los criterios de inclusión utilizados fueron para los usuarios: Población mayor de 18 años que se atiendan en la policlínica desde Marzo del 2020 hasta la actualidad y que al menos una vez hayan utilizado el servicio de consultas telefónicas, para los médicos: Funcionarios del mismo centro que hayan trabajado durante el período de Marzo de 2020 hasta la actualidad y que hayan

realizado al menos una consulta telefónica. Como criterios de exclusión, se tomó la negativa a participar.

Se encuestaron por conveniencia a pacientes que concurrieron a la consulta en la policlínica entre Julio - Agosto 2021 previo al ingreso a la institución. Adicionalmente, se encuestó a todos los médicos de dicha policlínica que aceptaron participar.

La recolección de datos se realizó de manera presencial para el grupo “usuarios”, utilizando barbijos, los cuales se cambiaron cada dos horas, alcohol en gel, se contó también con barbijos adicionales para entregarle a usuarios en caso de que no contaran con los mismos, se sanitizó la lapicera utilizada. Para el grupo “médicos”, los datos se recabaron de forma semipresencial, ya que la propia coordinación de médicos del centro cooperó en la difusión de las encuestas vía correo electrónico además de las instancias presenciales con los médicos para obtener más datos relevantes mediante el uso del instrumento de recolección de encuesta a médicos (correspondiente al anexo 4).

Antes de comenzar con la entrevista a los participantes se les explicó detalladamente tanto el objetivo como las características de la misma (institución a la que pertenecemos, anonimato de la encuesta, etc.) garantizando que el encuestado esté correctamente informado y otorgue el correspondiente consentimiento.

El instrumento de recolección utilizado fueron dos modalidades de encuestas para los dos grupos planteados (Ver en Anexo 3 y 4), adaptados de la Escala de medida de calidad del servicio de los Centros de Atención Secundaria, utilizados en el artículo, “Propuesta de una escala para medir la calidad del servicio de los centros de atención secundaria de salud”¹².

Para analizar los datos, se utilizó un formulario de encuesta de google en base a las variables que deseamos analizar.

En cuanto a las variables a estudiar:

Para el análisis de datos se utilizaron variables cualitativas dicotómicas como: uso de consulta telefónica, tipo de consulta predominante en el periodo de estudio, acceso a teléfono, problemas técnicos con el dispositivo, contacto inoportuno para el paciente, privacidad en la consulta, confianza durante la consulta, cambios de diagnóstico, sustitución de la presencialidad, dificultad en el diagnóstico, necesidad de presencialidad en alguna situación y percepción de barreras de comunicación. Adicionalmente, se utilizaron variables cualitativas ordinales como la percepción del cumplimiento de privacidad por parte del usuario, la percepción de la relación médico paciente, y la percepción del cumplimiento de confidencialidad y privacidad por parte del médico.

Una vez recolectado los datos lo primero que se realizó fue comparar los resultados en tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas y se construyeron gráficas de los datos más relevantes. Analizamos la significancia estadística de los datos aplicando prueba de Chi², tomando como valor $p < 0,05$.

RESULTADOS:

Las encuestas a los usuarios del Centro de Salud La Cruz de Carrasco fueron realizadas de manera presencial por los integrantes del grupo de investigación divididos por días, en las semanas correspondientes al periodo julio-agosto 2021.

Las encuestas a los médicos fueron la mayoría recolectadas en formato digital utilizando el formato de Google Forms, vía e-mails obtenidos gracias al departamento de coordinación de médicos del centro de salud y el resto de forma presencial.

La duración de las mismas en promedio fue de 10 minutos aproximadamente, recopilándose un total de 136 encuestas efectivas, de las cuales 124 fueron respuestas de los usuarios y un total de 12 para los médicos.

Mediante la recolección de datos se obtuvo la siguiente información.

De los 124 pacientes que respondieron, el 21,8 % tuvo experiencia previa con la atención médica virtual y la telemedicina previo a la pandemia por COVID-19. El 78,2 % restante declaró que por la pandemia fue la primera vez que tuvieron atención médica telefónica.

El 97,6 % de los pacientes encuestados, declaró que tuvo atención médica telefónica en el transcurso de la pandemia por COVID-19, y el 91,1 % del total de pacientes respondió que sus consultas han sido mayoritariamente telefónicas desde marzo 2020 (inicio de la emergencia sanitaria) hasta julio 2021.

Asimismo, el 96,7 % de pacientes encuestados afirmaron tener un teléfono móvil de uso personal.

El 79 % de los pacientes encuestados no ha tenido problemas de comunicación relativos a la llamada en sí durante la consulta telefónica, sin embargo un 21 % afirma haber tenido problemas de red o batería cuando estaba teniendo la consulta con el médico por teléfono.

El 43,5% de los encuestados manifestó haber tenido problemas para contactarse con la policlínica .

Ante la pregunta de comunicación de malas noticias al 10,5 % se le comunicó una mala noticia relacionada a su salud telefónicamente.

Al 15% se le diagnosticó alguna enfermedad en la consulta médica telefónica, y a un 9,67% del total de los encuestados se le cambió el diagnóstico una vez que concurrió a la consulta presencial.

Del total de pacientes encuestados, el 46 % afirma haber recibido el llamado del médico mientras se encontraba en la calle o en transporte público, y 27,9 % de entrevistados declararon haber recibido la llamada del médico en horario laboral.

En cuanto a la privacidad en la consulta médica telefónica se consultó sobre varios aspectos, así como el 8% de los encuestados manifestó que el médico estaba con más personas alrededor o que se comentarán aspectos relacionados a su consulta. Mientras que el 44,3 % mientras realizaba la consulta médica telefónica se encontró rodeado de familiares u otras personas y el 25,8 % se privó de brindarle información al médico por encontrarse rodeado de familiares o personas en el transcurso de la consulta médica telefónica.

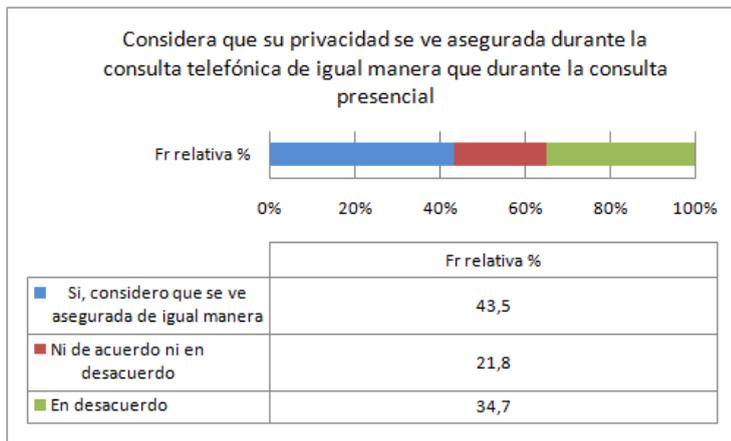
Teniendo en cuenta estos datos, se constata que hay evidencia significativa de asociación entre haber recibido la llamada del médico mientras se encontraba en la calle o el transporte público y el haberse privado de brindarle información al médico por encontrarse rodeado de personas (valor $p = 0,05$, tabla 5 X^2 véase en anexo 9).

El 16,9% de los encuestados refieren que un tercero recibió el llamado del médico en su lugar por encontrarse ocupados.

Ante la interrogante, “¿Tiene conocimiento de que alguna vez se haya compartido información privada de su salud a terceros por haber atendido la llamada?”, el 91,1% de los encuestados negó haber tenido conocimiento de esta situación, mientras que el 8,9% si lo tuvo.

Por otro lado, el 5,8% indicó haber tenido que solicitar al médico que lo llamara en otra oportunidad por no poder atenderlo, pero el 92% logró resolver su consulta en ese contacto.

Con respecto a la privacidad durante la consulta telefónica, el 43,5% de los usuarios encuestados considera que se ve asegurada de igual manera que en la consulta presencial, el 34,7% considera que no está asegurada su privacidad, y el 21,8% no tiene opinión formada al respecto, así como se visualiza en la siguiente gráfica:



Gráfica N° 1

El 6,5% de los usuarios encuestados, afirma que las consultas médicas presenciales son sustituibles por las consultas telefónicas, mientras que el 93,5% considera que la presencialidad no es sustituible.

Ante la consulta, “¿Se sintió en confianza con el médico durante la consulta telefónica al igual que en el consultorio?”, el 70,1% de los encuestados indicó percibir la misma confianza, mientras que el 29,9% no percibió la misma confianza que en la consulta presencial.

Relacionando estas dos últimas variables, se constata que no existe evidencia significativa de asociación entre la opción de considerar sustituible o no la presencialidad y el haberse sentido en confianza con el médico durante la consulta telefónica (valor $p = 0,05$, tabla 6 X^2 véase en anexo 10).

Los pacientes, al ser consultados, “¿Considera que entendió todo lo que le transmitió el médico de forma telefónica de igual manera que lo haría de forma presencial?”, el 71,7% afirmó que entendió la información de igual manera, mientras que el 28,3% niega haber entendido las indicaciones.

Sin embargo, el 62,9% del total de encuestados niega haberse sentido insatisfecho por la atención recibida durante la consulta telefónica, mientras que el 37,1% quedó satisfecho.

Teniendo en cuenta estas últimas dos interrogantes, se verifica que no existe evidencia significativa de asociación entre haber entendido lo transmitido de igual manera que en consulta presencial y el haberse sentido satisfecho con la atención recibida (valor $p = 0,05$, tabla 7 X^2 véase en anexo 11).

Ante la consulta, “¿Se sintió en confianza con el médico durante la consulta telefónica al igual que en el consultorio?”, el 70,1% de los encuestados indicó percibir la misma confianza, mientras que el 29,9% no percibió la misma confianza que en la consulta presencial.

Por último, el 80,6% de los usuarios encuestados, sintió que sus problemas fueron escuchados por el médico, mientras que el 19,4% niega haberse sentido escuchado.

Como se mencionó anteriormente, del total de médicos del centro de salud, 12 de ellos respondieron a la encuesta, de la cual se obtienen los siguientes datos.

Respecto a la primera pregunta, el 58% (7) de los médicos ya habían realizado consultas médicas telefónicas antes de la pandemia. Sin embargo, el 42% (5) declararon que no habían realizado consultas médicas telefónicas antes de la pandemia.

En cuanto a la segunda interrogante el 100% de los encuestados manifestaron realizar consultas médicas telefónicas durante la pandemia, es decir que para el 42% (5) de estos profesionales se trató de su primera experiencia ejerciendo telemedicina. También podemos decir que esto evidencia el incremento de esta modalidad asistencial durante la pandemia como medida para disminuir la movilidad en la población, impulsada por el gobierno.

En referencia a problemas técnicos ligados a la telecomunicación durante la consulta, el 75% (9) de los encuestados afirmaron que debieron sortear algún inconveniente relacionado a problemas de red, operadora, batería etc durante la consulta telefónica. Mientras que el 25% (3) respondieron que no tuvieron ningún tipo de inconveniente técnico.

Al ser consultados sobre las dificultades para llegar al diagnóstico, el 67% (8) de los médicos ha indicado que tuvo alguna dificultad relacionada a la telemedicina a la hora de hacer el diagnóstico de alguna patología. Si bien el 33% (4) de los médicos respondió que no tuvo inconvenientes, el 100% de los encuestados (12) informó que en alguna oportunidad, luego de la consulta médica telefónica ha debido de citar de forma presencial al paciente.

Haciendo referencia a esto último, encontramos que existe evidencia significativa de asociación entre la dificultad del diagnóstico y la necesidad de citar al paciente de manera presencial (valor $p = 0,05$, tabla 3 X^2 véase en anexo 7).

Así mismo, se les consultó a los médicos si se tiene en cuenta, la posibilidad de que el paciente no pueda atender la llamada, y tener que volver a contactarlo o reagendarlo, el 58% (7) respondió que no.

Al ser consultados sobre la respuesta del paciente al llamado, el 100% de los médicos respondieron que en alguna oportunidad un paciente les informó que no podía atenderlo por encontrarse en horario laboral.

Con respecto a la interrogante de haber estado en compañía de otros profesionales a la hora de la consulta telefónica, un 25% de los médicos refieren haber estado en compañía y un 75% se encontraba solo.

Por otro lado, el 83 % de los médicos respondieron que han tenido la sensación de que sus pacientes no comprendieron alguna de las indicaciones dadas, en cambio un 17% no la tuvo.

El 58% de los médicos consideran que la privacidad se ve asegurada de igual manera en la consulta telefónica y presencial, el 42% de los médicos no están de acuerdo con esto. Sin embargo, al ser consultados, el 92% de los médicos refieren haber dialogado con otra persona en vez del paciente en cuestión y un 8% refiere que no.

Teniendo en cuentas estas últimas variables, constatamos que no hay evidencia significativa de asociación entre considerar asegurada la privacidad y el haber dialogado con otra persona en lugar del paciente (valor $p = 0,05$, tabla 4 X^2 véase en anexo 8).

La interrogante que hace referencia a la comunicación de malas noticias, el 75% de los médicos encuestados consideran que este tipo de comunicados se realiza de forma correcta y un 25% afirma que no.

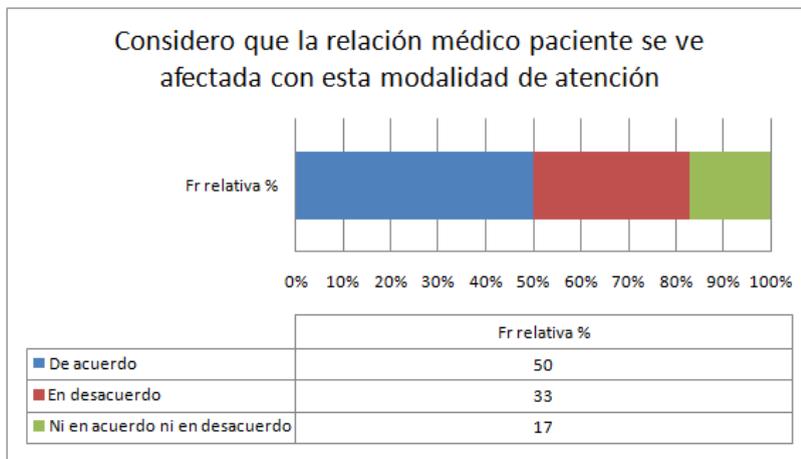
De acuerdo a la pregunta en la cual se le cuestiona a los médicos si creen que todos los usuarios de la policlínica cuentan con acceso al servicio de atención telefónica, un 58% respondieron que si la tienen y un 42% que no.

En cuanto a las dificultades de comunicación, un 92% de los médicos tuvo inconvenientes al comunicarse por no contar con el número telefónico correcto del paciente, un 8% no tuvo ninguna dificultad relacionada con este motivo.

Abordando la temática de Privacidad en la consulta nos encontramos con que un 92% de los médicos manifiestan haber hablado con otras personas en lugar del paciente en cuestión, a la vez de que un 42% refiere que en alguna oportunidad los pacientes rechazaron realizar la consulta por encontrarse en presencia de otras personas.

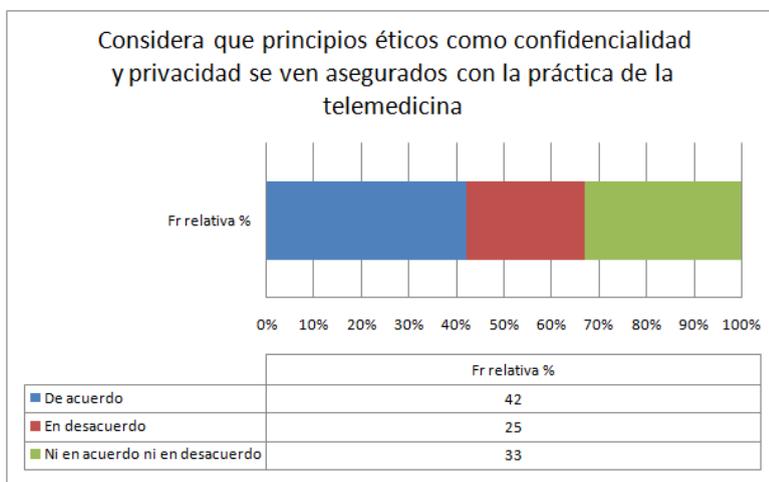
En cuanto a la relación médico-paciente: un 67% de los médicos notaron en alguna oportunidad a sus pacientes incómodos por el medio en el que se realizaba la entrevista, viéndose también que un 50 % de los médicos consideran que la relación médico paciente se ve afectada con esta

modalidad (Ver gráfica N°2) sin embargo un 67% perciben que de igual manera el paciente se siente en confianza con la atención telefónica.



Gráfica N°2

Por último, volviendo a los principios éticos de Confidencialidad y privacidad, se constata que un 42% de los profesionales médicos consideran que los mismos se ven asegurados de igual manera que en la consulta presencial. (Ver Gráfica N°3)



Gráfica N°3

DISCUSIÓN:

Según los resultados obtenidos en la presente investigación para el 42% de los médicos y para el 78% de los pacientes encuestados esta fue su primera experiencia en consultas médicas telefónicas, ya que antes de la pandemia no habían experimentado esta modalidad de atención. Sin lugar a dudas la pandemia nos obligó a enfrentar este desafío incluso sin tener protocolos bien definidos sobre cómo llevar adelante este tipo de consultas y sin tener un método objetivo de evaluación de calidad para evaluar cada una de ellas. A pesar de esto, el 70% de los pacientes encuestados declaró sentirse en confianza con el médico durante la consulta telefónica al igual que en el consultorio. Esto es consistente con la valoración positiva que hacen los pacientes. En el estudio “Grado de satisfacción de los pacientes de la Unidad de Salud Familiar Vitrius con la teleconsulta durante la pandemia del COVID-19”¹¹, hacen referencia a la publicación de una revisión sobre el grado de satisfacción del paciente con la teleconsulta, en cual los autores concluyen que en la gran mayoría de los estudios, se reportó un alto grado de satisfacción con este método, pero también hacen referencia a que las metodologías empleadas en dicho estudio eran demasiado heterogéneas para sacar conclusiones definitivas. De la misma forma, se hace referencia a un estudio realizado en España por Rodríguez et al, en el cual se obtiene que “el 70,5% de los usuarios diabéticos se mostró satisfecho con la teleconsulta y el 73,5% consideró que el control de su enfermedad estaba optimizado”.¹¹ Este resultado nos alienta a seguir investigando al respecto de cómo mejorar el uso de esta herramienta que nos brinda la tecnología, de modo que sea efectiva, y se respete la dignidad y privacidad de los pacientes. Sin embargo, no debemos de perder de vista que el 93.5% de los pacientes encuestados del presente estudio, coincide en que la atención telefónica no es sustituible con la atención médica presencial y esto puede estar relacionado con la limitante más evidente que es la ausencia de examen físico y/o también estar vinculado a la falta de un consentimiento informado donde se le explique al paciente en qué consistirá la consulta, se coordine el día y hora en que se desarrollará para que pueda decidir plenamente si desea esta modalidad de atención o es que accede a tenerlas solo porque se ve obligado por las circunstancias.

En relación a la planificación de la consulta, en nuestra encuesta el 58% de los médicos informó que no tiene en cuenta la posibilidad de que el paciente no lo pueda atender cuando lo contacta, y el 92% respondió que tuvo que hablar con el paciente mientras este se encontraba en la calle. El 100% afirmó que algún paciente le dijo que no lo podía atender por encontrarse en horario laboral y el 42% de los médicos informó que en alguna ocasión un paciente rechazó atender la consulta por encontrarse en compañía de otras personas. Lo anteriormente descrito evidencia la necesidad de ajustar el proceso de preparación para la consulta médica telefónica.

Respecto a la accesibilidad a un teléfono móvil de uso personal el 97% de los pacientes informó que tiene un teléfono móvil de uso personal. Sin embargo, el 92% de los médicos encuestados informaron que en alguna oportunidad no han logrado contactar a los pacientes por no contar con el celular correcto.

Respecto a la privacidad, el 43% de los pacientes considera que su privacidad se ve asegurada de la misma forma en una consulta telefónica que en una consulta presencial. Mientras que desde la perspectiva de los médicos, ante esta misma interrogante, el 58% de los encuestados entiende que la privacidad está asegurada de igual manera que en la consulta presencial.

Continuando con el derecho a la privacidad, el 8% de los encuestados respondió tener conocimiento de que se compartió información privada de su salud a terceros por haber atendido su llamada. Esto se ve reflejado en la información brindada por los profesionales, de los cuales, el 92% de los encuestados reconoce en alguna ocasión haber hablado con un tercero de la familia, en lugar de con el paciente en cuestión.

El 37% de los encuestados respondió sentirse insatisfecho con la consulta médica telefónica, lo cual puede estar relacionado con imprevistos para el contacto (llamadas en momentos inoportunos), limitante del examen físico o la dificultad del paciente para comprender lo que se le explica por teléfono, teniendo en cuenta que un 28% de los pacientes declaró no entender de la misma manera cuando el médico se expresa de forma presencial que telefónica aunque un 71,7% expresa no tener estas dificultades.

Así mismo, ante estas mismas interrogantes, el 67% de los médicos encuestados percibieron en alguna oportunidad, incomodidad por parte del paciente dado el medio en que se realiza la atención (Ver Gráfica N°4). En contraposición con las respuestas de los usuarios, el 83 % de los médicos encuestados, ha tenido la sensación de que el paciente no entendió sus indicaciones durante la consulta telefónica (Ver Gráfica N°5).

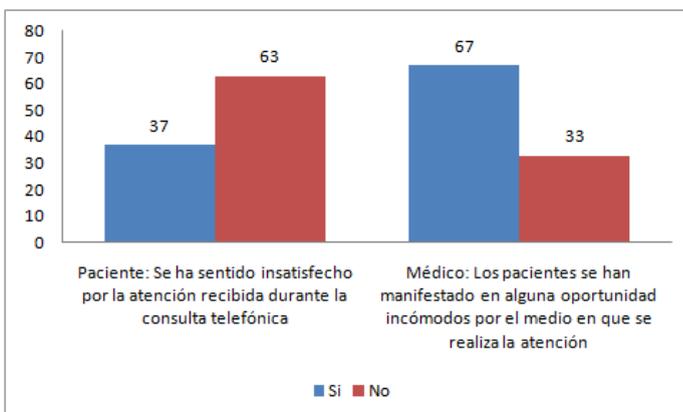


Gráfico n° 4

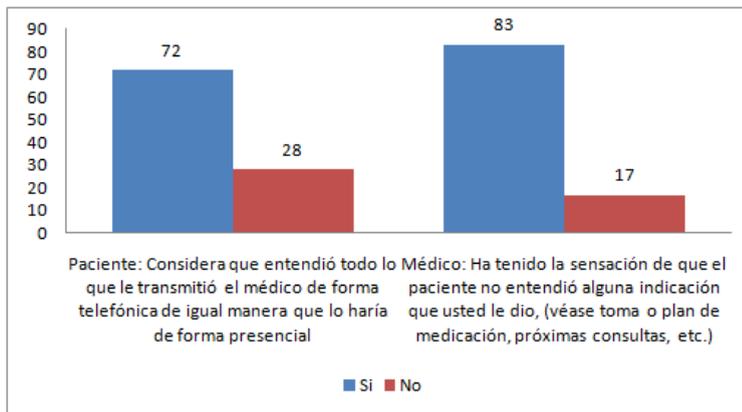


Gráfico n° 5

Esto último también es mencionado en el artículo de “Grado de satisfacción de los pacientes de la Unidad de Salud Familiar Vitrius con la teleconsulta durante la pandemia del COVID-19”¹¹ donde se vio que la consulta presencial es la preferida de los adultos mayores a 65 años, quienes tienen dificultad para comprender la información que se le transmite y dificultad en el manejo de tecnologías, por tal motivo, el 43,9% de este grupo no desea una nueva teleconsulta.¹¹

CONCLUSIONES:

Durante la realización del estudio encontramos que a pesar del contexto epidemiológico y de la importancia de la temática, hay pocos estudios con similares características realizados en el país.

En otros estudios internacionales vemos que el avance tecnológico en el ejercicio de la medicina puede simplificar la atención, generar mejoras en la accesibilidad en situaciones de largas distancias, mejoras en cuanto a los costos del servicio. Sin embargo estos beneficios no van siempre en concordancia con aspectos que involucran la ética en la atención, y la calidad de atención percibida por parte de los pacientes.

Si pensamos en las mejoras en cuanto a la accesibilidad, se debería cuestionar las discordancias que se puedan dar en los diferentes contextos sociales, donde la gran mayoría son poseedores de teléfonos móviles de uso personal como evidenciamos en nuestro estudio, pero a pesar de ello encontramos poblaciones más vulnerables que no cuentan con ese servicio y quedan excluidas de estos beneficios, lo que en el contexto de pandemia se agrava, quedando excluidos de la atención en salud y generando una brecha en el acceso del tipo económica.

Discutiendo sobre las reglas éticas de Confidencialidad y Privacidad nos encontramos con que un 44% de los pacientes se vieron rodeados de otras personas o familiares al momento de la consulta, donde un 26% se vió privado de contarle asuntos personales a su médico por

encontrarse en esa situación. Teniendo en cuenta que un 92% de los médicos encuestados manifestaron que hablaron con terceros en lugar de hablar con el paciente, nos hace cuestionar si realmente se puede garantizar estos principios mediante el ejercicio de esta práctica.

En cuanto a la relación médico paciente encontramos que se le suma dificultades a las barreras del lenguaje, siendo limitado en la comunicación telefónica el lenguaje no verbal. Un 83% de los médicos encontró en al menos una oportunidad que el paciente no entendía lo que se le intentaba transmitir en las indicaciones. También se recabó que un 50% de los médicos consideran que la relación médico paciente se ve afectada por esta práctica. A esto se le suma el problema en el encuadre de la entrevista con el médico, encontrándose situaciones como la anteriormente mencionada donde el paciente se encuentra en compañía de otras personas, o donde un 46% de nuestros encuestados manifestaron encontrarse en la calle o en el transporte público durante la entrevista.

Como carencias en nuestro estudio encontramos la no consideración de las edades de los encuestados, siendo los adultos mayores los menos beneficiados por esta modalidad de atención por dificultades con el manejo de las herramientas y por ser la población con el mayor número de enfermedades crónicas que requieren control presencial. Lo que suma una brecha generacional a la brecha económica anteriormente nombrada.

Tampoco se toma en cuenta el motivo de consulta de los pacientes, siendo interesante también el planteo del nivel de satisfacción por área de especialidad médica.

Destacamos que de los datos recabados un 93,5 % de los pacientes consideran que la atención médica presencial no es sustituible con la TC y un 100 % de los médicos tuvieron que citar a pacientes de forma presencial tras la consulta mediante la telemedicina. Vimos también que un 58% de los médicos encuestados informó que no tiene en cuenta la posibilidad de que el paciente no lo pueda atender cuando lo contacta, y el 92% respondió que tuvo que hablar con el paciente mientras este se encontraba en la calle.

Esto nos arroja a que no hay un protocolo establecido para el transcurso de la entrevista con el que puedan respaldarse los médicos, y generar una atención con similares criterios para todos los pacientes.

Lo anterior mencionado nos deja claro que es necesario continuar debatiendo y perfeccionando esta práctica, valorando las limitaciones de la misma y generar estrategias para mejorar su uso. La telemedicina es un medio válido y se la debe considerar como una herramienta más, pero no como la sustitución de la consulta presencial.

AGRADECIMIENTOS:

A usuarios y médicos que participaron de las encuestas , a todo el personal técnico y no técnico y en especial a la Directora del Centro de Salud la Dra Patricia Bonino.

A nuestros orientadores Dra. Marianela Barcia y Dr. Javier Sancho por su colaboración.

BIBLIOGRAFÍA

- 1) *Ley N19869*.2020.Disponible en: <https://www.impo.com.uy/bases/leyes/19869-2020>.
Accedido: 5 de junio de 2021.
- 2) Marco de Implementación de un Servicio de Telemedicina. Washington, D.C.: Organización Panamericana de la Salud; 2016 Disponible [https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/28413/9789275319031_spa.pdf?se-\[OPS\].%20\(2016\).%20Marco%20de%20Implementaci%C3%B3n%20de%20un%20Servicio%20de%20Telemedicina.%20Recuperado%20de%20quence=6&isAllowed=y](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/28413/9789275319031_spa.pdf?se-[OPS].%20(2016).%20Marco%20de%20Implementaci%C3%B3n%20de%20un%20Servicio%20de%20Telemedicina.%20Recuperado%20de%20quence=6&isAllowed=y).
Accedido 5 de junio 2021.
- 3) Mesa, M. y Pérez H.,. El acto médico en la era de la telemedicin, *Revista medica de Chile*. Junio 2020
- 4) Kichloo, A. *et al.* Telemedicine, the current COVID-19 pandemic and the future: a narrative review and perspectives moving forward in the US, *Family medicine and community health*, 2020.
- 5) Telemedicina en zonas aisladas de américa latina: ¿utopía, realidad cercana, o deuda moral social?. ORTÚZAR, MG.- UNLP-CONICET-UNPA. ACTAS DE LAS PRIMERAS JORNADAS INTERNACIONALES SOCIEDAD, ESTADO Y UNIVERSIDAD Volúmen 14: Salud y Política Sanitaria. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. 2011 4
- 6) Ramirez Garcia , Hugo Saúl .Telemedicina , justicia y confianza: aspectos básicos para su regulación y desarrollo. Facultad de Derecho , Universidad Panamericana. 2006 5
- 7) *Ley N19869*.2020. Accedido: 5 de junio de 2021.Disponible en: <https://www.impo.com.uy/bases/leyes/19869-2020>. Accedido: 5 de junio de 2021 6
- 8) *Declaracion universal sobre Bioetica y Derechos Humanos: UNESCO* (2005) *Unesco.org*.Disponible en: http://portal.unesco.org/es/ev.php-URL_ID=31058&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html. (Accedido: 5 de junio de 2021)
- 9) *Declaración de la AMM sobre la ética de la telemedicina* (sin fecha) *Wma.net*. Disponible en: <https://www.wma.net/es/policies-post/declaracion-de-la-amm-sobre-la-etica-de-la-telemedicina/> (Accedido: 5 de junio de 2021).
- 10) La Relación Clínica. *REFLEXIONES Y COMENTARIOS BIOÉTICOS SOBRE TELEMEDICINA*, *Org.uy*. en: <https://www.smu.org.uy/wpsmu/wp-content/uploads/2021/02/Dilemas-Eticos-y-comentarios-Bioeticos-acerca-Telemedicina.pdf>. Accedido: 5 de junio de 2021

- 11) Gomez-de Almeida, Marabujo, Do carmo-Goncalvez. Grado de satisfacción de los pacientes de la Unidad de Salud Familiar Vitrius con la teleconsulta durante la pandemia del COVID-19. MEDICINA DE FAMILIA. SEMERGEN 47 (2021) 248-255.
- 12) Torres, E. Lastra, Jorge. Propuesta de una escala para medir la calidad del servicio de los centros de atención secundaria de salud. RAP, Revista de Administración Pública. Rio de Janeiro 42(4):719-34, jul/ago. 2008.

ANEXO:



1) Hoja de información dirigido a usuarios:

Usted está siendo invitado a participar de la investigación denominada: PERCEPCIÓN DE USUARIOS Y MÉDICOS RESPECTO AL CUMPLIMIENTO DE DERECHOS EN ATENCIÓN A LA SALUD ENTRE MARZO 2020- JULIO 2021 EN CENTRO DE SALUD “LA CRUZ DE CARRASCO”. La misma está siendo desarrollada en el marco del curso de Metodología científica 2, correspondiente al 6° año de la carrera Doctor en Medicina Udelar. Los estudiantes que participan en el estudio son Paula Fabeiro, Joaquina Castro, Eugenia Antille, Manuela Delgado, Natalia Baldoví y Santiago Evora. Los orientadores participantes son Prof. Adj. Marianela Barcia y Dr. Javier Sancho.

Desde el inicio de la pandemia por SARS-Cov-2 la atención médica ha sufrido cambios con el fin de disminuir la movilidad de la población y la probabilidad de contagios. Razón por la cual nos proponemos investigar a través de una encuesta anónima y múltiple opción, la percepción de usuarios del servicio de salud y profesionales médicos, respecto al cumplimiento de derechos en atención en salud desde el inicio de la pandemia a la fecha. Se intentará valorar si se logra asegurar derechos como la confidencialidad, confianza y universalidad en la atención o si hay vulneración de los mismos.

La encuesta tendrá una duración aproximada de 10 minutos, y los datos recabados en la misma serán de uso exclusivo de los investigadores quienes mantendrán su confidencialidad y no los utilizarán para otros fines. Su médico tratante no tendrá acceso a las respuestas que nos brinde por lo cual no existe riesgo de que su atención médica se vea afectada por responder este formulario. De la misma forma, en el caso de no querer participar o arrepentirse, puede retirarse en cualquier momento y usted no será afectado de ninguna manera.

La encuesta es totalmente voluntaria y no tendrá beneficio económico para usted sin embargo podría verse beneficiado con eventuales medidas que tomen las autoridades del centro para mejorar la calidad del servicio asistencial en base a los resultados de la encuesta.

De no aceptar participar no tendrá ningún inconveniente ni cambios en su atención a la salud.

El protocolo del presente estudio fue aprobado por el Comité de Ética de la Facultad de Medicina Udelar.

Los resultados serán publicados mediante un póster y/o revista científica en Diciembre 2021 en el ámbito de facultad de medicina UdelaR.

Contacto del investigador responsable: paulidaco83@gmail.com

Consentimiento informado:

Sobre el estudio “Percepción del cumplimiento de los Derechos en contexto de telemedicina” he leído la hoja de información, he tenido el espacio de hacer preguntas que han sido respondidas satisfactoriamente, comprendo que puedo retirarme en cualquier momento sin brindar un motivo y sin que mi atención médica sea afectada. Por lo cual consiento voluntariamente a participar de este estudio y entiendo que no recibiré compensación económica.



2) Hoja de información dirigido a médicos:

Usted está siendo invitado a participar de la investigación denominada: PERCEPCIÓN DE USUARIOS Y MÉDICOS RESPECTO AL CUMPLIMIENTO DE DERECHOS EN ATENCIÓN A LA SALUD ENTRE MARZO 2020- JULIO 2021 EN CENTRO DE SALUD “LA CRUZ DE CARRASCO”. La misma está siendo desarrollada en el marco del curso de Metodología científica 2, correspondiente al 6° año de la carrera Doctor en Medicina UdelaR. Los estudiantes que participan en el estudio son Paula Fabeiro, Joaquina Castro, Eugenia Antille, Manuela Delgado, Natalia Baldoví y Santiago Evora. Los orientadores participantes son Prof. Adj. Marianela Barcia y Dr. Javier Sancho.

Desde el inicio de la pandemia por SARS-Cov-2 la atención médica ha sufrido cambios con el fin de disminuir la movilidad de la población y la probabilidad de contagios. Razón por la cual

nos proponemos investigar a través de una encuesta anónima y múltiple opción, la percepción de usuarios del servicio de salud y profesionales médicos, respecto al cumplimiento de derechos en atención en salud desde el inicio de la pandemia a la fecha. Se intentará valorar si se logra asegurar derechos como la confidencialidad, confianza y universalidad en la atención o si hay vulneración de los mismos.

La encuesta tendrá una duración aproximada de 10 minutos, y los datos recabados en la misma serán de uso exclusivo de los investigadores, la encuesta será anónima y los datos recabados no se utilizarán para otros fines que los propuestos.

La encuesta es totalmente voluntaria y no beneficiará económicamente a los participantes. Podrá retirarse y/o arrepentirse en cualquier momento sin necesidad de brindar un motivo.

El protocolo del presente estudio fue aprobado por el Comité de Ética de Facultad de Medicina Udelar.

Los resultados serán publicados mediante un póster y/o revista científica en Diciembre 2021.

Contacto del investigador responsable: paulidaco83@gmail.com

Formulario de Consentimiento informado:

Sobre el estudio “Percepción del cumplimiento de los Derechos en contexto de telemedicina” he leído la hoja de información, he tenido el espacio de hacer preguntas y comprendo que puedo retirarme en cualquier momento sin brindar un motivo. Por lo cual consiento voluntariamente a participar de este estudio y entiendo que no recibiré compensación económica.

3) Encuesta a usuarios de la policlínica:

Percepción de la calidad de atención médica en el ejercicio de la telemedicina .

Somos un grupo de estudiantes de la carrera Doctor en Medicina que en el marco del curso de Metodología científica 2, correspondiente al 6° año de la carrera, estamos realizando una investigación denominada: PERCEPCIÓN DE USUARIOS Y MÉDICOS RESPECTO AL CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE ATENCIÓN A LA SALUD ENTRE MARZO 2020- JULIO 2021 EN UNA POLICLÍNICA DE MONTEVIDEO.

*Obligatorio

1. Entendemos que desde el inicio de la pandemia por SARS-Cov-2 la atención médica ha

sufrido cambios con el fin de disminuir la movilidad de la población y la probabilidad de contagios. Razón por la cual nos proponemos investigar a través de una encuesta anónima y múltiple opción, la percepción de usuarios del servicio de salud y profesionales médicos, respecto al cumplimiento de derechos en atención en salud desde el inicio de la pandemia a la fecha. Se intentará valorar si se logra asegurar derechos como la confidencialidad, confianza y universalidad en la atención o si hay vulneración de los mismos. La encuesta tendrá una duración aproximada de 10 minutos, y los datos recabados en la misma serán de uso exclusivo de los investigadores quienes mantendrán su confidencialidad y no los utilizarán para otros fines. Su médico tratante no tendrá acceso a las respuestas que nos brinde por lo cual no existe riesgo de que su atención médica se vea afectada por responder este formulario. La encuesta es totalmente voluntaria y no beneficiará económicamente a los participantes. Podrá retirarse y/o arrepentirse en cualquier momento sin necesidad de brindar un motivo. En el caso de no querer participar o arrepentirse, la atención médica no se afectará de ninguna forma. Los resultados serán publicados mediante un póster y/o revista científica en Diciembre 2021. *

- Acepto participar en la encuesta
- No acepto

2. ¿Ha tenido consulta médica telefónica en algún momento antes de la pandemia por COVID-19? *

- Sí
- No

3. En el período comprendido entre marzo 2020 y Julio 2021 (desde el comienzo de la emergencia sanitaria), ¿ha tenido consulta médica telefónica? *

- Sí
- No

4. En el período comprendido entre marzo 2020 y Julio 2021 (desde el comienzo de la emergencia sanitaria), ¿sus consultas han sido mayoritariamente telefónicas?

- Sí
- No

Las preguntas a continuación hacen referencia a la consulta médica telefónica

5. ¿Cuenta con un teléfono móvil de uso personal?

- Sí
- No

6. ¿Ha tenido problemas de red o de batería durante una consulta telefónica?

- Sí
- No

7. ¿En alguna oportunidad recibió el llamado del médico mientras se encontraba en la calle o transporte público?

- Sí
- No

8. ¿Recibió alguna llamada médica en horario laboral?

- Sí

No

9. En el caso de que no le hayan podido contactar, ¿se le reagendó desde la policlínica o le volvieron a llamar pasados unos días?

Sí

No

No corresponde

10. ¿Tuvo inconvenientes al establecer contacto con la policlínica por algún motivo (por ejemplo saldo insuficiente para hacer llamados)?

Sí

No

11. ¿Le han dado alguna mala noticia relacionada con su salud de forma telefónica?

Sí

No

12. ¿En algún momento escuchó en el transcurso de la consulta que el médico estaba con más personas alrededor o que se comentarían aspectos relacionados a su consulta médica?

Sí

No

13. ¿En algún momento se le ha transmitido el diagnóstico de alguna enfermedad por teléfono?

Sí

No

14. ¿En algún momento el diagnóstico informado por teléfono ha cambiado una vez que ha tenido la consulta presencial?

Sí

No

15. ¿Le ha pasado de encontrarse rodeada de familiares o personas durante la consulta telefónica con el médico?

Sí

No

16. ¿Se ha privado de contarle cosas a su médico por teléfono porque estaba con más gente a su alrededor?

Sí

No

17. ¿En alguna ocasión otra persona recibió la llamada del médico por usted encontrarse ocupado?

Sí

No

18. ¿Tiene conocimiento de que alguna vez se haya compartido información privada de su salud a terceros por haber atendido la llamada?

Sí

No

19. ¿Tuvo que pedirle al médico que lo llamara en otra oportunidad por no poder atenderlo?

Sí

No

20. “El derecho a la privacidad salvaguarda el acceso, por parte de terceros y sin el consentimiento del sujeto, a la información sobre la persona, sus objetos y relaciones íntimas con amigos, pareja y otros.” ¿Considera que su privacidad se ve asegurada durante la consulta telefónica de igual manera que durante la consulta presencial?

Si, considero que se ve asegurada de igual manera

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

21. ¿Siente que la atención médica presencial es sustituible con la atención telefónica?

Sí

No

22. ¿Considera que entendió todo lo que le transmitió el médico de forma telefónica de igual manera que lo haría de forma presencial?

Sí

No

23. ¿Se ha sentido insatisfecho por la atención recibida durante la consulta telefónica?

Sí

No

24. ¿Se sintió en confianza con el médico durante la consulta telefónica al igual que en el consultorio?

Si

No

25. ¿Sintió que sus problemas fueron escuchados por el médico?

Si

No

Muchas gracias por su tiempo. Sus respuestas (totalmente anónimas) serán de gran ayuda para nuestro trabajo una vez sean analizadas.

4) Encuesta a Médicos de la policlínica:

Percepción de la calidad de la atención médica en el ejercicio de la telemedicina

Somos un grupo de estudiantes de la carrera Doctor en Medicina que en el marco del curso de Metodología científica 2, correspondiente al 6° año de la carrera, estamos realizando una investigación denominada: PERCEPCIÓN DE USUARIOS Y MÉDICOS RESPECTO AL CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE ATENCIÓN A LA SALUD ENTRE MARZO 2020- JULIO 2021 EN UNA POLICLÍNICA DE

MONTEVIDEO

1. Entendemos que desde el inicio de la pandemia por SARS-Cov-2 la atención médica ha sufrido cambios con el fin de disminuir la movilidad de la población y la probabilidad de contagios. Razón por la cual nos proponemos investigar a través de una encuesta anónima y múltiple opción, la percepción de usuarios del servicio de salud y profesionales médicos, respecto al cumplimiento de derechos en atención en salud desde el inicio de la pandemia a la fecha. Se intentará valorar si se logra asegurar derechos como la confidencialidad, confianza y universalidad en la atención o si hay vulneración de los mismos. La encuesta tendrá una duración aproximada de 10 minutos, y los datos recabados en la misma serán de uso exclusivo de los investigadores quienes mantendrán su confidencialidad y no los utilizarán para otros fines. Dado que solo los investigadores tendrán acceso a sus respuestas los riesgos por participar son inexistentes. La encuesta es totalmente voluntaria y no beneficiará económicamente a los participantes. Podrá retirarse y/o arrepentirse en cualquier momento sin necesidad de brindar un motivo. Los resultados serán publicados mediante un póster y/o revista científica en Diciembre 2021. *

- Acepto participar en la encuesta
- No acepto

2. ¿Ha trabajado con la modalidad de asistencia médica virtual (telemedicina) en algún momento antes de la pandemia por COVID-19? *

- Sí
- No

3. En el período comprendido entre marzo 2020 y Julio 2021, ¿ha tenido consulta con sus pacientes de forma virtual (telemedicina) en alguna oportunidad?

- Sí
- No

Las preguntas a continuación hacen referencia al ejercicio de la telemedicina. En el caso de que no haya ejercido la práctica clínica por medio de la telemedicina, puede saltar el cuestionario que sigue y darle click al botón “enviar” abajo del todo.

4. ¿Ha tenido en alguna oportunidad problemas ligados a la telecomunicación (problemas en la red, de la operadora, etc.) al momento de la consulta?

- Sí
- No

5. ¿Ha tenido algún tipo de dificultad relacionada a la telemedicina a la hora del diagnóstico de alguna patología?

- No
- Sí

6. Antes de comunicarse con el paciente, ¿se toma en cuenta la posibilidad de que dicho paciente pueda no atender la llamada y por ende reagerarlo o llamarlo nuevamente en los días siguientes?

- Sí
- No

7. Tras la consulta mediante telemedicina, ¿ha citado a algún paciente de forma presencial por algún motivo?
- Sí
 No
8. En el momento de hacer la consulta telefónica, ¿ha estado usted con otros profesionales o personal de la policlínica a su alrededor?
- Sí
 No
9. ¿Ha tenido la sensación de que el paciente no entendió alguna indicación que usted le dió? (véase toma o plan de medicación, próximas consultas, etc.)
- Sí
 No
10. Con respecto a la siguiente afirmación: "Considero que se vulnera la privacidad del paciente mediante la consulta telefónica"...
- Estoy de acuerdo
 En desacuerdo
11. ¿Usted considera que principios éticos como confidencialidad y privacidad se ven asegurados con la práctica de la telemedicina?
- De acuerdo
 Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 En desacuerdo
12. ¿Considera que la privacidad de los pacientes se ve asegurada durante la consulta telefónica de igual manera que durante la consulta presencial?
- Si, considero que se ve asegurada de igual manera
 Tal vez
 No
13. Con respecto a la siguiente afirmación: "Considero que todos los usuarios de la policlínica tienen acceso al servicio de atención telefónica"
- De acuerdo
 En desacuerdo
14. ¿Algún paciente manifestó que no podía atender la llamada por encontrarse en horario laboral?
- Sí
 No
15. ¿Tuvo inconvenientes para contactarse con pacientes por no contar con el número de teléfono correcto?
- Sí
 No
16. ¿Alguna vez tuvo que hablar con los pacientes mientras ellos se encontraban en la calle?
- Sí
 No
17. ¿En alguna ocasión habló con otra persona en lugar de hablar con el paciente en cuestión?

- Sí
- No

18. ¿Algún paciente rechazó atender a la consulta por encontrarse en compañía de otras personas durante la llamada?

- Sí
- No

19. ¿Los pacientes se han manifestado en alguna oportunidad incómodos por el medio en que se realiza la atención?

- Sí
- No

20. Dada la siguiente afirmación: "Considero que la relación médico paciente se ve afectada con esta modalidad de atención"

- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo

21. Como profesional de salud: ¿percibe que el paciente se siente en confianza con la atención telefónica?

- Si
- No

Agradeceríamos si nos pudiera dejar algún comentario que pueda aportar más información desde su punto de vista respecto a la telemedicina o a este cuestionario en particular.

Muchas gracias por su tiempo.

Sus respuestas (totalmente anónimas) serán de gran ayuda para nuestro trabajo una vez sean analizadas.

5) Tabla 1 de resultados de encuestas a pacientes:

Variables		
Consultas telefónicas previas a la pandemia	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Sí	97	78.3
No	27	21.7
Consultas telefónicas en el período comprendido entre marzo 2020 y Julio 2021	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Sí	121	97.6
No	3	2.4

Consultas mayoritariamente telefónicas en el periodo comprendido entre marzo 2020 y Julio 2021	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Si	113	91.1
No	11	8.9
Cuenta con un teléfono móvil de uso personal	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Si	119	97.0
No	4	3.0
Problemas de red o de batería durante una consulta telefónica	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Si	26	21.0
No	98	79.0
En alguna oportunidad recibió el llamado del médico mientras se encontraba en la calle o transporte público?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Si	57	46.0
No	67	54.0
Recibió alguna llamada médica en horario laboral	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Si	34	28.0
No	88	72.0
En el caso de que no le hayan podido contactar, ¿se le reagendó de nuevo desde la policlínica o le volvieron a llamar pasados unos días	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Si	30	24.2
No	20	16.1
No corresponde	74	59.7
Tuvo inconvenientes al establecer contacto con la policlínica por algún motivo (por ejemplo saldo insuficiente para hacer llamados)	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Si	57	46.0
No	67	54.0
Recibió una mala noticia relacionada con su salud de forma telefónica	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Si	13	10.5
No	111	89.5
En algún momento escuchó en el transcurso de la consulta que el médico estaba con más personas alrededor o que se comentaran aspectos relacionados a su consulta médica	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %

Si	10	8.0
No	113	92.0
En algún momento se le ha transmitido el diagnóstico de alguna enfermedad por teléfono	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Si	19	15.3
No	105	84.7
En algún momento el diagnóstico informado por teléfono ha cambiado una vez que ha tenido la consulta presencial	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Si	12	9.8
No	111	90.2
Le ha pasado de encontrarse rodeado de familiares o personas durante la consulta telefónica con el médico	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Si	55	44.4
No	69	55.6
Se ha privado de contarle cosas a su médico por teléfono porque se encontraba con más personas a su alrededor	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Si	33	26.0
No	91	74.0
En alguna ocasión una tercera persona recibió la llamada del médico por encontrarse ocupado	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Si	21	17.2
No	101	82.8
Tiene conocimiento de que alguna vez se haya compartido información privada de su salud a terceros por haber atendido la llamada	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Si	11	8,9
No	113	91,1
Tuvo que pedirle al médico que lo llamara en otra oportunidad por no poder atenderlo	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Si	10	8
No	114	92
Considera que su privacidad se ve asegurada durante la consulta telefónica de igual manera que durante la consulta presencial	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Si, considero que se ve asegurada de igual manera	54	43,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	21,8
En desacuerdo	43	34,7

Siente que la atención médica presencial es sustituible con la atención telefónica	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Si	8	6,5
No	116	93,5
Considera que entendió todo lo que le transmitió el médico de forma telefónica de igual manera que lo haría de forma presencial	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Si	89	71,7
No	35	28,3
Se ha sentido insatisfecho por la atención recibida durante la consulta telefónica	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Si	46	37,1
No	78	62,9
Se sintió en confianza con el médico durante la consulta telefónica al igual que en el consultorio	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Si	87	70,1
No	36	29,9
Sintió que sus problemas fueron escuchados por el médico	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Si	100	80,6
No	24	19,4

6) Tabla 2 de resultados de encuestas a médicos:

Variables		
¿Ha trabajado con la modalidad de asistencia médica virtual (telemedicina) en algún momento antes de la pandemia por COVID-19?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Si	7	58
No	5	42
En el período comprendido entre marzo 2020 y Julio 2021, ¿ha tenido consulta con sus pacientes de forma virtual (telemedicina) en alguna oportunidad?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Si	12	100
No	0	0
¿Ha tenido en alguna oportunidad problemas ligados a la telecomunicación (problemas en la red, de la operadora, etc.) al momento de la consulta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Si	9	75

No	3	25
¿Ha tenido algún tipo de dificultad relacionada a la telemedicina a la hora del diagnóstico de alguna patología?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Si	8	67
No	4	33
Antes de comunicarse con el paciente, ¿se toma en cuenta la posibilidad de que dicho paciente pueda no atender la llamada y por ende reagentarlo o llamarlo nuevamente en los días siguientes?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Si	5	42
No	7	58
Tras la consulta mediante telemedicina, ¿ha citado a algún paciente de forma presencial por algún motivo?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Si	12	100
No	0	0
En el momento de hacer la consulta telefónica, ¿ha estado usted con otros profesionales o personal de la policlínica a su alrededor?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Si	3	25
No	9	75
¿Ha tenido la sensación de que el paciente no entendió alguna indicación que usted le dió? (véase toma o plan de medicación, próximas consultas, etc.)	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Si	10	83
No	2	17
¿Considera que la privacidad de los pacientes se ve asegurada durante la consulta telefónica de igual manera que durante la consulta presencial?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Si, considero que se ve asegurada de igual manera	7	58
No	5	42
¿Qué tan de acuerdo se encuentra con la siguiente afirmación: "En la consulta telefónica la comunicación de malas noticias se realiza de forma correcta"?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
De acuerdo	9	75
En desacuerdo	3	25
Con respecto a la siguiente afirmación: "Considero que todos los usuarios de la policlínica tienen acceso al servicio de atención telefónica"	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
De acuerdo	7	58
En desacuerdo	5	42
¿Algún paciente manifestó que no podía atender la llamada por encontrarse en horario laboral?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Si	12	100

No	0	0
¿Tuvo inconvenientes para contactarse con pacientes por no contar con el número de teléfono correcto?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Si	11	92
No	1	8
¿Alguna vez tuvo que hablar con los pacientes mientras ellos se encontraban en la calle?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Si	11	92
No	1	8
¿En alguna ocasión habló con otra persona en lugar de hablar con el paciente en cuestión?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Si	11	92
No	1	8
¿Algún paciente rechazó atender a la consulta por encontrarse en compañía de otras personas durante la llamada?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Si	5	42
No	7	58
¿Los pacientes se han manifestado en alguna oportunidad incómodos por el medio en que se realiza la atención?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Si	8	67
No	4	33
Dada la siguiente afirmación: "Considero que la relación médico paciente se ve afectada con esta modalidad de atención"	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
De acuerdo	6	50
En desacuerdo	4	33
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	2	17
Como profesional de salud: ¿percibe que el paciente se siente en confianza con la atención telefónica?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Si	8	67
No	4	33
¿Usted considera que principios éticos como confidencialidad y privacidad se ven asegurados con la práctica de la telemedicina?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
De acuerdo	5	42
En desacuerdo	3	25
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	4	33

7) Tabla 3 de contingencia de X^2 y cálculo del estadístico Grupo médicos.

	¿Ha tenido algún tipo de dificultad relacionada a la telemedicina a la hora del diagnóstico de alguna patología?	Tras la consulta mediante telemedicina, ¿ha citado a algún paciente de forma presencial por algún motivo?
Si	8	12
No	4	0

Prueba de independencia (ji cuadrada)

Alfa	0,05
df	1
Valor P	0,028459736916311
Estadística de prueba	4,79999999999999
Valor crítico	3,84145882069413

8) Tabla 4 de contingencia de X^2 y cálculo del estadístico Grupo médicos.

	¿Considera que la privacidad de los pacientes se ve asegurada durante la consulta telefónica de igual manera que durante la consulta presencial?	¿En alguna ocasión habló con otra persona en lugar de hablar con el paciente en cuestión?
Si	7	11
No	5	1

Prueba de independencia (ji cuadrada)

Alfa	0,05
df	1
Valor P	0,05934643879192
Estadística de prueba	3,55555555555556
Valor crítico	3,84145882069413

9) Tabla 5 de contingencia de X^2 y cálculo del estadístico Grupo pacientes.

	En alguna oportunidad recibió el llamado del médico mientras se encontraba en la calle o transporte público?	Se ha privado de contarle cosas a su médico por teléfono porque se encontraba con más personas a su alrededor
Si	57	33
No	67	91

Prueba de independencia (ji cuadrada)

Alfa	0,05
df	1
Valor P	0,001527147738317
Estadística de prueba	10,0455696202532
Valor crítico	3,84145882069413

10) Tabla 6 de contingencia de X^2 y cálculo del estadístico Grupo pacientes.

¿Para que voy a ver si puedo compararme mejor?

	Siente que la atención médica presencial es sustituible con la atención telefónica	Se sintió en confianza con el médico durante la consulta telefónica al igual que en el consultorio
Si	8	87
No	116	36

Prueba de independencia (ji cuadrada)

Alfa	0,05
df	1
Valor P	2,97658842980007E-25
Estadística de prueba	107,797718332022
Valor crítico	3,84145882069413

11) Tabla 7 de contingencia de X^2 y cálculo del estadístico Grupo pacientes.

	Considera que entendió todo lo que le transmitió el médico de forma telefónica de igual manera que lo haría de forma presencial	Se ha sentido insatisfecho por la atención recibida durante la consulta telefónica
Si	89	46
No	35	78

Prueba de independencia (ji cuadrada)

Alfa	0,05
df	1
Valor P	4,19071232687301E-08
Estadística de prueba	30,0591281547034
Valor crítico	3,84145882069413

12) Aval Policlínica.

Aval para realizar las encuestas en Policlínica La Cruz de Carrasco .



Estimada Natalia, agradecemos la comunicacion y que se hayan puesto en contacto con el centro.

De nuestra parte esta autorizado, luego cuentame como lo piensan implementar. Estamos a las ordenes.

Un calido saludo.

Dra. Patricia

Bonino

Directora CS

La Cruz de Carrasco

13) Aval Facultad de Medicina:



UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA
FACULTAD DE MEDICINA



UNIVERSIDAD
DE LA REPÚBLICA
URUGUAY

Montevideo, 4 de junio de 2021

Señores
Comité de Ética
Presente

De mi consideración:

Por la presente notificamos a ustedes que la Facultad de Medicina avala la ejecución de proyecto **"Percepción del cumplimiento de los Derechos en el contexto de la telemedicina"** a realizarse en el marco del ciclo Metodología Científica II.

La ejecución de la propuesta se podrá llevar adelante una vez que el proyecto reciba las aprobaciones correspondientes.

Sin otro particular, saludamos a ustedes muy cordialmente,



Prof. Dr. Miguel Martínez
Decano
Facultad de Medicina