

# Mejores prácticas para respuestas especializadas

Proyecto piloto de telemedicina para lepra en las Américas OPS/OMS

Estimados Especialistas: Primero, queremos agradecer a cada uno de ustedes por estar de acuerdo en ser parte del piloto de 6 meses organizado por la oficina regional de OPS/OMS y la oficina de OPS/OMS en Haití. Usted ha aceptado apoyar a los centros de expertos en lepra de las Américas. Creemos que con esto beneficiará a los pacientes y el aprendizaje de esos casos también beneficiará a muchos más pacientes indirectamente, reforzará a la comunidad y motivará a los equipos médicos en el campo.

Queremos compartir algunas reglas de operación, asimismo, brindar respuestas a sus posibles preguntas. Tenga en cuenta que contamos con un equipo (coordinadores de casos clínicos "CCC") que ayuda a gestionar las derivaciones de casos, puede ponerse en contacto con ellos a través del correo-e [delaignesophie@yahoo.fr](mailto:delaignesophie@yahoo.fr) y WhatsApp +50944204509.

## ¿Qué tan pronto necesito responder?

Sabemos que cada uno de ustedes es un profesional ocupado. Agradecemos si puede publicar su respuesta lo antes posible. En general, la respuesta se espera dentro de las 24 horas. En ausencia de sus comentarios, se le enviará un recordatorio después de las 24 horas, si después de este recordatorio no recibimos noticias suyas, enviaremos el caso a otro especialista para que responda. Hay varias opciones para responder: responder, responder más tarde, no disponible y no apropiado. Algunos especialistas eligen la opción útil [Responder más tarde] y se envía un mensaje automático "He examinado este caso y responderé en breve. El coordinador no necesita asignar este caso a otro especialista". Esto es útil ya que el CCC sabe que no se debe reasignar el caso y ese consejo está disponible. Si está viajando o no puede responder de manera oportuna, puede seleccionar [No disponible], puede actualizar su indisponibilidad en el portal o puede informar al CCC y podemos reasignar el caso. Para casos más urgentes, cuando el paciente está gravemente enfermo, el CCC puede solicitarle amablemente una respuesta oportuna. Si nos proporciona su número de móvil / celular, nos complacería enviarle un mensaje de texto o WhatsApp, con su autorización, cuando haya un caso nuevo que requiera urgentemente su experiencia. No transmitimos información de salud personal mediante mensajes de texto, pero la usamos para confirmar la disponibilidad de un especialista.

## 1. ¿Cómo debo adaptar mis comentarios al contexto de cada referencia?

Cada país tiene su propia especificidad, y algunos tienen más servicios nacionales disponibles para la atención de la lepra que otros. Le recomendamos que busque los "Detalles del hospital" para leer más información sobre el programa y los servicios disponibles para el caso, de modo que su respuesta sea apropiada para el contexto de campo (si encuentra este campo en blanco, considere informar al CCC y al campo para actualizarlo). Si no está seguro, puede aclarar los recursos disponibles para el equipo de campo (por ejemplo, pruebas de laboratorio, medicamentos, protocolos). Algunos especialistas eligen sugerir lo que creen que es el tratamiento más realista del paciente, así como mencionar el manejo ideal del paciente, dados los recursos disponibles para los pacientes con lepra y el programa. Esta sugerencia no es adecuada para todos los casos y preguntas, pero es solo una consideración. Algunas respuestas efectivas de especialistas incluyen una suma de los elementos clave del caso, una lista de diagnósticos diferenciales y opciones terapéuticas razonables que pueden aplicar en el contexto.

## **2. ¿Qué pasa con los protocolos y directrices estándar de la OPS / OMS?**

Es importante que los especialistas intenten tanto como sea posible tener en cuenta las pautas clínicas de la OMS y las directrices del país, si están disponibles, especialmente cuando se sugieren intervenciones terapéuticas y medicamentos. Estos se pueden encontrar en los "Enlaces útiles" en el menú principal del portal en línea. Una revisión rápida de las pautas de la OMS y las características del hospital puede evitar sugerir un medicamento que generalmente no se encuentra en el país. Si le preocupan las pautas o la disponibilidad de un medicamento, infórmele al CCC para que podamos ponerlo en contacto con el referente médico pertinente para que puedan considerar modificarlo, beneficiándose así de su experiencia.

## **3. ¿Qué tan importante es "enseñar" además de responder al caso?**

Muchos de los médicos en el campo son médicos generalistas, oficiales clínicos o enfermeros. A menudo, no contarán con la capacitación especializada y la experiencia que usted tiene. Si puede completar su respuesta con algunos puntos educativos adicionales sobre el proceso o la gestión de la enfermedad, esto sería útil para proporcionar una respuesta más completa. Algunos especialistas en ocasiones eligen adjuntar una publicación, capítulo, protocolo u otro recurso educativo para el caso (en casos de conectividad limitada a Internet, es mejor adjuntar documentos reales cuando sea posible en lugar de enlaces de Internet). Cuando el tiempo lo permita y cuando sea apropiado, algunos especialistas pondrán notas acerca de las fotografías para señalar un hallazgo específico. Reconocer el gran volumen de pacientes en los sitios de campo y el acceso irregular a Internet, esbozar algunos posibles pasos a seguir en el tratamiento y la gestión en anticipación de los posibles resultados de los pacientes puede ser útil.

## **4. ¿Puedo pedirle a otro especialista que me ayude con una "segunda opinión"?**

Si para un caso específico siente la necesidad de una segunda opinión, podemos hacer arreglos para que un segundo especialista consulte en privado, o sea visible para todos los usuarios, para que el equipo de campo pueda ver la segunda opinión. En la medida de lo posible, queremos promover una opinión médica unificada para el equipo de campo para no enviar mensajes confusos. Por esta razón, señalamos que la segunda opinión puede respaldarlo en un mensaje privado (entre los especialistas, sin involucrar al equipo de campo). Consulte a su CCC si desea esto para un caso específico.

## **5. ¿Qué hay de participar en discusiones con el equipo de campo?**

Algunos equipos de campo aprecian la capacidad de dar retroalimentación al especialista y continuar un diálogo con ellos. Gracias por reconocer y responder a las actualizaciones de los equipos de campo. Si hay comentarios sobre un caso en curso y usted lo descartó por error, el CCC puede enviarle un recordatorio. Considera consultar sus casos antiguos para ver si hay nuevos mensajes en del equipo de campo.

## **6. ¿Hay un tono particular o estilo de respuesta?**

Se recomiendan tonos positivos y alentadores. Los equipos de campo aprecian el "apoyo emocional" de la telemedicina. A veces, los especialistas no pueden mejorar lo que hacen los equipos de campo, y esto podría malinterpretarse como apoyo no útil; pero también se agradece que se reconozca al equipo de campo por hacer lo mejor y por aclarar sus dudas.

## 7. ¿Qué sucede si no estoy de acuerdo con otro especialista?

Si tiene un desacuerdo con el consejo de otro especialista, considere enviar un mensaje a ese especialista directamente y sin incluir el equipo de campo. Considere discutir su desacuerdo con el otro especialista para tratar de llegar a una opinión unificada cuando sea posible. Le pedimos que lea cuidadosamente todos los mensajes del caso antes de publicar su respuesta. Estas son sugerencias generales, y no pueden reemplazar su juicio médico específico para el caso que se encuentra frente a usted. A veces, si hay un retraso en la respuesta de un especialista, el CCC puede reasignar el caso a otro especialista idéntico a su disciplina. Agradecemos su opinión como siempre, teniendo en cuenta leer el caso completamente antes de responder, y ponerse en contacto con otros especialistas en privado en casos de desacuerdo. Si hay un acuerdo general en su evaluación, con algunos matices o diferencias menores, entonces es más práctico simplemente comentar directamente al campo.

## 8. ¿Puedo hacer preguntas al equipo de campo?

A veces, es útil hacer preguntas limitadas al equipo de campo para aclarar la historia, los exámenes y las pruebas en curso. Los especialistas pueden aclarar qué pruebas y tratamientos están disponibles o no disponibles. Se pueden solicitar fotografías, radiografías y videos al equipo de campo y los CCC pueden ayudar a subir imágenes. Si las fotos son enviadas de baja calidad o incompletas, se puede sugerir una revisión. Nos damos cuenta de que el resultado del paciente a veces es un misterio para todos nosotros, y tanto los coordinadores como los especialistas pueden preguntar sobre la evolución o el resultado del paciente.

Seguimos abiertos a sus comentarios y estamos realmente agradecidos por su apoyo.

Atentamente, Equipo de CCC.

## Condiciones de uso de la plataforma de lepra de la OPS / OMS

- El asesoramiento de especialistas en Telemedicina sigue siendo consultivo y se basa en la mejor información disponible (paciente y contexto de campo) en ese momento. La responsabilidad del paciente permanece con el personal médico en campo.
- La confidencialidad médica de todos los pacientes es crucial. Antes de compartir información con un tercero, necesita el acuerdo del equipo de OPS / OMS a cargo del proyecto de telemedicina para lepra.
- Antes de cargar un caso en la plataforma de telemedicina, es necesario obtener el consentimiento informado del paciente (verbal).
- Los especialistas en telemedicina son voluntarios validados por el equipo de OPS / OMS a cargo de la prueba piloto de telemedicina contra la lepra, el equipo no puede garantizar la idoneidad del asesoramiento clínico o la respuesta en el tiempo. Sin embargo, haremos nuestro mejor esfuerzo para responder a todas las solicitudes de campo de asesoramiento de especialistas.