

¿Qué son las consultas virtuales?

Las consultas virtuales son una forma de hablar con su médico, consultor hospitalario, enfermero u otro profesional de la salud sobre su salud sin tener que visitarlos en su lugar de trabajo.

Las consultas virtuales pueden tener lugar en su propia casa o en otro lugar más adecuado, como la casa de un familiar o amigo. Todo lo que necesita es acceso a un teléfono, smartphone, tableta o PC y estar en un lugar donde se sienta capaz de hablar libremente y sin ser molestado.

Las consultas virtuales se realizarán normalmente por teléfono pero también pueden ser mediante videollamada en un smartphone, tableta o PC.

Su profesional de la salud le informará de cómo se comunicará con usted y cuándo. Este debe decirle lo que sucederá si se corta la consulta y lo que cada uno de ustedes hará si esto sucede.

¿Por qué las consultas virtuales están volviéndose más populares?

Las consultas virtuales existen desde hace varios años, aunque no se utilizan mucho para las citas de atención médica. La pandemia de COVID-19 ha significado que todos hemos necesitado practicar el distanciamiento social, por lo que las citas médicas presenciales a menudo se reemplazan por consultas «virtuales» para detener la propagación del virus. Las consultas virtuales ahora se están utilizando para ayudar a mejorar la atención a los pacientes y hacer que sea más rápido y fácil ser visitado, con una mayor atención al paciente que se lleva a cabo fuera de los entornos médicos habituales.

Este enfoque no consiste en restringir el acceso de las personas a los profesionales de la salud. Se trata de ofrecer la consulta de forma más segura y adecuada y de mejorar los tiempos de espera de los pacientes. Las citas presenciales deberían seguir estando a su disposición si realmente las necesita o si una consulta virtual no es adecuada para usted. Si prefiere una consulta presencial, hágase saber a su profesional de la salud.

¿Qué hace que una consulta virtual tenga éxito?

- Busque un lugar tranquilo donde pueda sentarse cómodamente sin que lo molesten y sin temor a que nadie lo escuche hablar sobre temas privados. Las áreas ruidosas dificultarán la audición y podrían distraerlo de lo que se está diciendo.
- Tenga a mano bolígrafo, papel y gafas si las necesita para anotar los puntos importantes que se digan.
- Si tiene problemas de audición, problemas de visión o simplemente desea apoyo moral, pídale a un familiar o amigo que lo acompañe durante la consulta.
- Trate su consulta como una cita médica normal y prepárese para ella de la misma manera que lo haría para una cita presencial.
- Si su cita es parte de un seguimiento de rutina, piense en los puntos principales de los que le gustaría hablar.
- Es útil anotar cualquier pregunta que se haga a sí mismo/a antes de su cita. Enumere sus preguntas colocando primero las más importantes para que se respondan antes. También puede enviar su lista de preguntas a su profesional de la salud antes de que comience la consulta para que este sepa de qué le gustaría hablar en su cita.
- Tome nota de todos los síntomas, incluso si son leves, que haya tenido desde su última cita y así poder mencionárselos a su profesional de la salud.

- Si está buscando consejo médico para algo nuevo, esté preparado/a para hablar sobre:
 - cuáles son los síntomas
 - cuánto tiempo hace que tiene los síntomas
 - su historia clínica
 - su medicación actual
 - cualquier medicamento o vitamina adquirida en tienda que esté tomando

- No tema hacer preguntas que le vayan surgiendo o pedirle a su profesional de la salud que le repita cosas que no entienda.
- Puede resultarle útil que se vuelva a repetir lo que se ha discutido y los pasos a seguir. Su profesional de la salud le explicará de nuevo, o de una manera diferente, si hay cosas que no le han quedado claras.
- Antes de que finalice su consulta, verifique que haya cubierto todos los puntos que tenía en su lista, qué sucederá a continuación y cuándo sucederá, y con quién contactar si tiene alguna pregunta o preocupación.

Consulta virtual por teléfono

- Si su consulta es por teléfono, su profesional sanitario o un miembro de su equipo comprobará el mejor número de teléfono para ponerse en contacto con usted antes del día de su cita.
- Recibirá su llamada telefónica lo más cercana posible a la hora de su cita. No se preocupe si su llamada no se realiza a la hora exacta en que fue programada. Se le llamará tan pronto como el profesional sanitario esté disponible.
- Si va a utilizar un teléfono móvil, asegúrese de que esté completamente cargado antes de que se realice la llamada, para que esta no se interrumpa.
- Desactive las notificaciones en su teléfono móvil para que no le molesten durante la llamada.
- Hable con su profesional de la salud al principio si es usted quien llama sobre lo que sucederá si se corta la comunicación y lo que cada uno de ustedes hará en caso de que esto suceda. Esto permitirá que la sesión pueda reiniciarse lo más rápida y fácilmente posible.
- Si su llamada no puede reiniciarse, se programará una nueva cita para otro momento.

Consulta virtual por videollamada

- Las consultas virtuales por videollamada deben ser completamente seguras y privadas y no deben tener acceso a ellas quienes no estén implicados en su atención.

- Las consultas por video se pueden realizar utilizando su smartphone, tableta o PC.
- A menudo, será más fácil para su profesional de la salud evaluar cómo se encuentra usted mediante una videollamada, ya que podrá ver los signos físicos, por ejemplo, puede usted parecer confuso/a o con dolor.
- Asegúrese de que tiene conexión a Internet para que la videollamada pueda producirse.
- Si conoce áreas de su hogar donde la conexión a Internet es débil o se cae, evite realizar la videollamada en esta área.
- Encuentre un espacio tranquilo con buena iluminación - frente a una ventana con luz natural proyectada en su rostro es perfecto, pero evite la luz solar directa. Esto facilitará que su profesional sanitario tenga una visión clara de usted.
- Hable alto y claro, pero no grite.
- Hable con su profesional de la salud al principio si es usted quien llama, sobre lo que sucederá si se corta la comunicación y lo que cada uno de ustedes hará en caso de que esto suceda. Esto permitirá que la sesión pueda reiniciarse lo más rápida y fácilmente posible.
- Si la videollamada no se puede reiniciar, se le emplazará para otra cita.

Ventajas de las consultas virtuales

Las consultas virtuales tienen muchas ventajas:

- No hay sala de espera, de modo que no entrará en contacto con gérmenes y virus de otras personas, por ejemplo, de COVID-19.
- Elimina el estrés de tener que llegar a tiempo a su cita.
- No tiene que perder tiempo desplazándose.
- No hay gastos de viaje ni de estacionamiento.
- Puede concertar horarios de citas que se adapten a su vida familiar y laboral.



GLOBAL LUNG CANCER
COALITION

Consultas Virtuales
© Global Lung Cancer Coalition
www.lungcancercoalition.org

Este folleto informativo ha sido elaborado por la secretaría de Global Lung Cancer Coalition (GLCC, por sus siglas en inglés) y revisado por expertos en cáncer de pulmón. Para obtener más información sobre los servicios de apoyo e información disponibles en su país, visite: www.lungcancercoalition.org Versión 1.0 - Diciembre de 2021.