



**Ximena Valenzuela Cifuentes**  
 ximena.valenzuela@diarioconcepcion.cl

OBSERVATORIO REGIONAL DE SALUD DIGITAL

# Único en regiones: tras 3 años de investigación crean marco de competencias para telemedicina

**El documento establece estándares mínimos de conocimientos y habilidades necesarias para una atención telemática de calidad.** Seremi de Salud será el organismo encargado de distribuirlo.

Entregar atención a distancia, emitir recetas electrónicas, realizar diagnósticos, contribuir a mejorar el acceso a la atención, fortalecer la integración de la red asistencial al contribuir a la reducción de las listas de espera, dando así una mayor capacidad resolutoria a los centros de atención son, según especialistas locales, parte de los beneficios que otorga la telesalud.

Precisamente, buscando fortalecer dicha área de la medicina, según explicó Marcela Hechenleitner, investigadora del Observatorio Regional de Salud Digital -parte del Centro Regional de Telesalud y Telemedicina, CRT Biobío, integrado por las universidades de Concepción y Católica de la Santísima Concepción- se buscó identificar cuáles son las competencias que deben tener los profesionales para que se desenvuelvan de manera correcta en una consulta en la modalidad de telesalud o telemedicina.

Dicho trabajo, según dijo, implicó un riguroso proceso de revisión bibliográfica, tanto nacional como internacional, reveló que dichas competencias "no eran explícitas (...) Ahí nació la posibilidad de ha-

cer un marco de competencias específicas para la telesalud de la Región, que fue validado con expertos y profesionales, asegurando así su aplicabilidad y relevancia en el contexto regional. Es único en regiones y dirigido especialmente para las necesidades de la zona".

La investigación que tomó casi 3 años y que fue elaborada por el Observatorio de Salud Digital Ucsch, derivó en un documento de 125 páginas que establece los estándares mínimos de conocimientos y habilidades necesarias para garantizar una atención telemática de calidad fue recientemente entregado al seremi de Salud, Eduardo Barra, para que su cartera distribuya el documento a los diferentes servicios de salud y a la atención primaria.

El doctor Carlos Zúñiga, subdirector del CRT Biobío y coordinador del Observatorio, recaló que el marco de competencias entregará a los profesionales "el desde (...) si usted quiere dedicarse a la telesalud por lo menos debe manejar esto. Ahora los equipos de salud tienen las pautas de las habilidades que deben manejar para ello".

La doctora Hechenleitner destacó que uno de los grandes logros del Observatorio de Salud Digital Ucsch

## Alfabetización

Paralelo a la creación del Marco de Competencias Específicas para la Telesalud, el Observatorio de Salud Digital realizó un estudio para determinar el nivel de alfabetización digital que existía entre los profesionales y estudiantes de las carreras de la Salud de la Región. "Pensábamos que la gran mayoría de las personas manejaba conceptos de Telemedicina, pero nos dimos cuenta que, lamentablemente, el conocimiento que hay de la Telemedicina y la Telesalud, tanto en los usuarios y también de las personas que trabajan en salud y de los profesionales es bajo", aseveró el doctor Zúñiga.

El análisis permitió ver, afirmó, que existen vacíos en el área, que tienen buen dominio de la tecnología a nivel usuario, pero que no conocen la telesalud y menos las normas que la rigen.

"Nos dimos cuenta que una minoría sabía lo que era la telemedicina, muchos creían que era atender por Whatsapp, por que así lo habían hecho durante la pandemia, pero no sabían, por ejemplo, sobre los cuidados que había que tener, la privacidad de los datos o la confidencialidad (...) En pandemia lo hacían por WhatsApp porque no había otra forma, pero éticamente no corresponde porque es una red donde no tienes los estándares de privacidad".

Lo anterior, según dijo, refuerza aún más la importancia del Marco de Competencias para poder garantizar que los profesionales están bien capacitados y asegurar el trabajo que deben realizar en telesalud.



FOTO: CEDIDA

ha sido la creación de este marco de competencias, que no sólo aborda aspectos cuantitativos, sino también cualitativos, definiendo los estándares mínimos de conocimientos y habilidades que los profesionales de la salud deben poseer para garantizar una atención telemática de calidad.

A su vez, el decano de la Facultad de Medicina de la Universidad Católica de la Santísima Concepción, Patricio Manzarraga, valoró el impacto del documento y aseguró que la telemedicina "representa una oportunidad única para mejorar las prácticas, y este marco será un estándar nuevo y preciso para establecer las capacidades de los profesionales involucrados en la telesalud".

Asimismo, el seremi de Salud destacó la importancia del Marco de Competencias como una herramienta para robustecer los servicios de salud: "Este documento será fundamental para fortalecer los servicios de salud en la Región, estableciendo criterios claros que beneficiarán, tanto a los profesionales, como a los pacientes".

### A futuro

El doctor Zúñiga, quien además es académico de la Facul-

diar las competencias, lo que dice es que, por ejemplo, debe tener una comunicación efectiva de manera remota y que para hacer eso debes tener ciertas habilidades blandas. Si ya es difícil hablar frente a frente, imagínate cómo será frente a la pantalla (...) la competencia es tener una comunicación efectiva con el paciente vía remota".

La primera de las dimensiones, detalló, implica competencias de cómo, cuándo y por qué ofrecer los servicios de telesalud, tomando en consideración la preparación del paciente, del profesional y del contexto para evaluar la oferta de cuidados clínicos bajo la modalidad.

A ello se suma, indica el documento, establecer una comunicación cercana, sincera y transparente con pacientes, sus familiares, cuidadores y el equipo de salud para potenciar el vínculo clínico y el éxito del plan de salud de vía remota.

Se agrega, además, demostrar una actitud profesional caracterizada por

conocimientos, habilidades, técnicas, razonamiento clínico y valores en la práctica diaria de la telesalud, siempre con el objetivo de beneficiar al individuo y a la comunidad.

Otro punto, detalla el Marco de Competencias, es actuar bajo estándares legales y éticos para resguardar la seguridad y privacidad del paciente en una atención telemática. A todo esto, se agrega una serie de conocimientos, habilidades y actitudes que los profesionales deben desarrollar.

En cuanto a la segunda dimensión definida, la atención clínica remota, se exige entre las competencias del profesional realizar una intervención clínica, basada en un modelo biopsicosocial para la rehabilitación, curación, promoción y prevención de la salud vía remota.

### Competencias

También se agrega que el profesional debe planificar, organizar y coordinar el trabajo y recursos del equipo de telesalud de manera efectiva en base a las políticas, normativas y protocolos para el despliegue de las tecnologías en telesalud.

Por último, esta dimensión, según detalla el documento, exige conocer y manejar a nivel operativo las tecnologías de la información y las comunicaciones necesarias para ofrecer los cuidados clínicos telemáticos de manera confiable y segura.

La investigadora explicó que el documento no es un manual. "No es algo que se tome y se ponga a estu-



ILUSTRACIÓN: ANDRÉS OREÑA P

diar las competencias, lo que dice es que, por ejemplo, debe tener una comunicación efectiva de manera remota y que para hacer eso debes tener ciertas habilidades blandas. Si ya es difícil hablar frente a frente, imagínate cómo será frente a la pantalla (...) la competencia es tener una comunicación efectiva con el paciente vía remota".

La primera de las dimensiones, detalló, implica competencias de cómo, cuándo y por qué ofrecer los servicios de telesalud, tomando en consideración la preparación del paciente, del profesional y del contexto para evaluar la oferta de cuidados clínicos bajo la modalidad.

A ello se suma, indica el documento, establecer una comunicación cercana, sincera y transparente con pacientes, sus familiares, cuidadores y el equipo de salud para potenciar el vínculo clínico y el éxito del plan de salud de vía remota.

Se agrega, además, demostrar una actitud profesional caracterizada por conocimientos, habilidades, técnicas, razonamiento clínico y valores en la práctica diaria de la telesalud, siempre con el objetivo de beneficiar al individuo y a la comunidad.

Otro punto, detalla el Marco de Competencias, es actuar bajo estándares legales y éticos para resguardar la seguridad y privacidad del paciente en una atención telemática. A todo esto, se agrega una serie de conocimientos, habilidades y actitudes que los profesionales deben desarrollar.

En cuanto a la segunda dimensión definida, la atención clínica remota, se exige entre las competencias del profesional realizar una intervención clínica, basada en un modelo biopsicosocial para la rehabilitación, curación, promoción y prevención de la salud vía remota.

### OPINIONES

Twitter @DiarioConce  
 contacto@diarioconcepcion.cl