

lunes 5 de junio de 2023

Entrevista: "La teleconsulta, bien utilizada, mejorará la atención a los pacientes"

Entrevista a Antonio Torres, presidente del Comité de Normalización de Calidad y seguridad en los centros de asistencia sanitaria (OTN 179) UNE y ex-director de la ACSA.

En sus palabras:

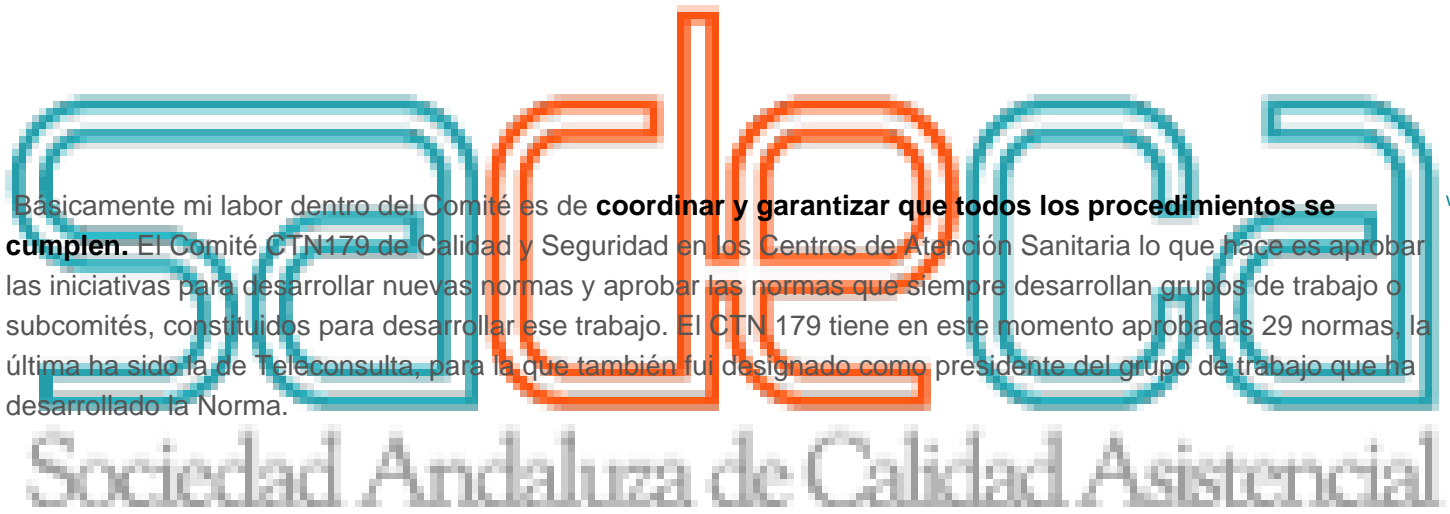
He tenido la suerte de estar implicado siempre en proyectos creativos y de innovación en mi trayectoria profesional, desde luego mi contacto con la gestión directa como **Director de Distrito de Atención Primaria en la Costa del Sol** fue una experiencia inolvidable en un momento donde se ponía en marcha un modelo de Atención Primaria que hoy todos añoramos. Sin duda, por su importancia, mis **8 años como director general de la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía** dirigiendo las políticas de calidad, formación e investigación en el Sistema Sanitario Público de nuestra tierra, fue una etapa llena de contenido, en ella se desarrollaron proyectos que hoy siguen siendo referencia, como la implantación de los Procesos Asistenciales Integrados o la gestión clínica, los **Institutos de Investigación y la Red de Fundaciones para la Investigación**. Y finalmente mi experiencia más reciente como **director de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía** me permitieron impulsar un modelo de calidad a través de la acreditación y la evaluación de los servicios sanitarios que ha sido referente a nivel nacional e internacional. En cualquier caso todo esa trayectoria ha sido posible porque siempre he estado rodeado de profesionales muy competentes y comprometidos con esos proyectos.

▪ ¿Cómo llegó a ser presidente del Comité de Normalización de Calidad y Seguridad en los centros de Asistencia Sanitaria?

Después de mi jubilación, o nada más producirse ésta, recibí por parte de algunos compañeros del Ministerio de Sanidad esa oferta que acepté y que después quedó confirmada con la votación de los miembros del Comité donde están representados, además del Ministerio, todas las Comunidades Autónomas, Colegios Profesionales, algunas Sociedades Científicas y representantes del sector privado sanitario, todo dentro del paraguas de UNE (Asociación de Normalización de España).

▪ ¿En qué consiste su labor?





Basicamente mi labor dentro del Comité es de **coordinar y garantizar que todos los procedimientos se cumplan**. El Comité CTN179 de Calidad y Seguridad en los Centros de Atención Sanitaria lo que hace es aprobar las iniciativas para desarrollar nuevas normas y aprobar las normas que siempre desarrollan grupos de trabajo o subcomités, constituidos para desarrollar ese trabajo. El CTN 179 tiene en este momento aprobadas 29 normas, la última ha sido la de Teleconsulta, para la que también fui designado como presidente del grupo de trabajo que ha desarrollado la Norma.

- **¿Se puede certificar la actividad de teleconsulta en base a la Norma UNE?**

Todas las normas de UNE sirven de base para procesos de certificación o acreditación. Son las entidades certificadoras las que las incorporan a sus procesos de certificación.

- **¿Hay otros grupos internacionales que se dediquen a lo mismo?**

UNE está coordinada a nivel internacional con **ISO**, de hecho, con la norma de Teleconsulta hemos sido pioneros a nivel internacional y esta norma será analizada e incorporada si procede por ISO.

- **¿Para qué sirve el documento normativo con los requisitos para prestar asistencia sanitaria en remoto?**

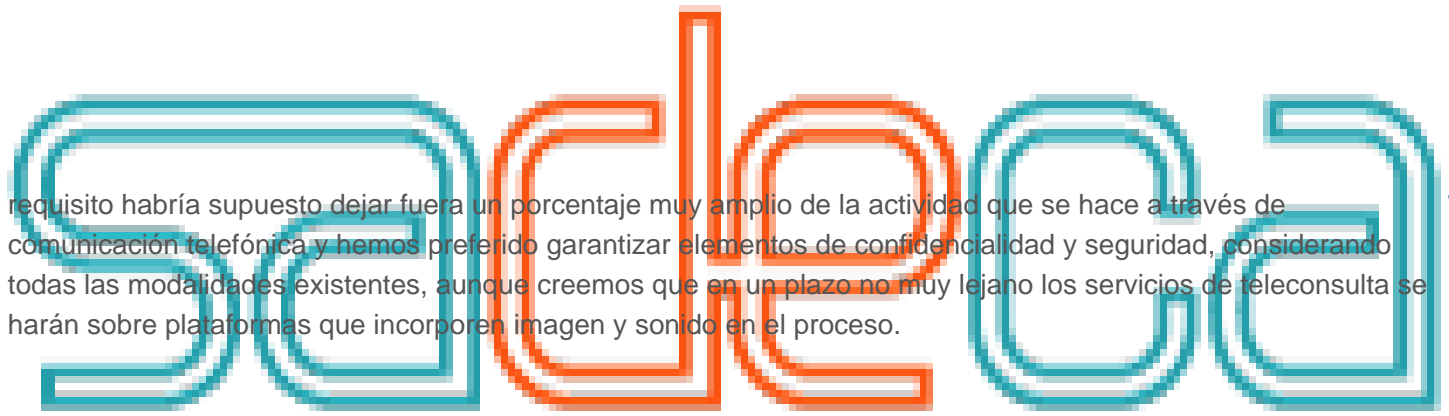
La norma hace un recorrido bastante exhaustivo sobre todos los elementos que forman parte del proceso de sanitaria por medios telemáticos, desde los requisitos tecnológicos hasta los elementos de privacidad, confidencialidad y seguridad y por lo tanto es una norma que establece un sistema de garantías para la utilización de esta modalidad de atención sanitaria.

- **¿Qué implica la calidad y la seguridad en la teleconsulta?**

La norma de teleconsulta **establece un escenario donde se concretan buenas prácticas** y se establecen medidas que permiten **evaluar** el proceso. La norma establece, y esto no es habitual, una batería de indicadores que van a permitir identificar oportunidades de mejora.

- **¿Cuáles diría que son las debilidades o los aspectos no resueltos de la actividad asistencial en remoto?**

Hemos tenido que hacer un abordaje muy abierto, porque aunque siendo conscientes que hablar de teleconsulta debe de implicar la presencia de imagen y sonido en el servicio de teleconsulta, haber limitado su alcance a este



requisito habría supuesto dejar fuera un porcentaje muy amplio de la actividad que se hace a través de comunicación telefónica y hemos preferido garantizar elementos de confidencialidad y seguridad, considerando todas las modalidades existentes, aunque creemos que en un plazo no muy lejano los servicios de teleconsulta se harán sobre plataformas que incorporen imagen y sonido en el proceso.

▪ **¿Cómo resolvería cuestiones como la identificación inequívoca y la comunicación no presencial?**

La norma se preocupa especialmente de estos aspectos y define un conjunto de requisitos para abordarlos con garantía así que invito a que se lea detenidamente.

▪ **Hay personas que por cuestiones como el desconocimiento digital o por la necesidad de una atención más específica tienen más dificultades para acceder a la atención primaria en remoto. ¿Qué espacio ofrece la teleconsulta para personas mayores, frágiles o pluripatológicas?**

La norma desarrolla muchos elementos en forma de obligaciones y recomendaciones que buscan la protección de los pacientes frágiles utilizando una concepción muy completa del concepto **accesibilidad**, mucho más allá de las barreras físicas, que precisamente aquí tienen una importancia relativa, y centrándose en elementos como la utilización del lenguaje claro, la comprensión y las condiciones de los espacios donde se realiza. Por supuesto hay otros elementos que van más allá de los límites de la norma que tienen que ver con la **disponibilidad de tecnologías de la comunicación** en poblaciones aisladas, o la utilización de los dispositivos, que requieren una estrategia inversora y de formación que debe plantearse a otros niveles.

▪ **¿Cree que sociedades como SADECA ayudan a favorecer la cultura de mejora continua en el ámbito de la asistencia en remoto?**

La **Sociedad Andaluza de Calidad Asistencial** siempre ha sido un foro clave para el **impulso de la cultura de calidad** en los centros sanitarios en los últimos 30 años en Andalucía, siempre ha estado presente en todos los procesos de implantación de actividades de calidad en el sistema y es un espacio donde conviven profesionales de diferentes especialidades y categorías, gestores y colectivos diferentes, y esa transversalidad ha permitido que la cultura de calidad en los centros sea referente en nuestro país. La norma de **teleconsulta**, estoy seguro, será impulsada y evaluada por SADECA, como un elemento más que incorpora el sistema sanitario, y que bien utilizado, **mejorará la atención a los pacientes**.