

eBook

Consultas en línea

Guía paso a paso para sacar el máximo partido a las consultas por videollamada



Índice de contenidos

03 Introducción: ¿cuál es el propósito de este eBook?

04 Covid-19: cómo adaptarse a la nueva normalidad

05 9 razones para habilitar las consultas por videollamada

09 Las mejores plataformas para realizar una consulta en línea

11 Consulta en línea de Doctoralia: qué es y cómo funciona

16 Cómo proteger los datos de los pacientes



Introducción

En plena era digital, donde es posible realizar la mayoría de trámites y procesos rutinarios a través de Internet, **el sector de la salud tiene el desafío de adaptarse con rapidez a una nueva realidad que cada vez es más virtual.**

Si tiempo atrás los pacientes ya cambiaron la manera de buscar y elegir centro médico, sustituyendo las llamadas telefónicas por las reservas de cita en línea, ahora son cada vez más quienes ven en las consultas por videollamada el complemento idóneo a las visitas presenciales.

Esa evolución constante de las nuevas tecnologías, sumada a la nueva realidad causada por **la aparición y expansión del covid-19, ha acelerado esta demanda de los pacientes por las consultas en línea a través de videollamada**, lo que da paso a un escenario lleno de posibilidades para miles de clínicas como la tuya.

La razón es muy sencilla: las consultas en línea permiten que profesionales de la salud y pacientes entren en contacto sin tener que estar físicamente en un mismo espacio, lo que supone una gran ventaja para ambos ya que además de ahorrar tiempo y dinero en desplazamientos, **también evitan poner en riesgo su salud.**

Ahora, **¿hasta qué punto es importante que tú, como centro médico, ofrezca las consultas en línea a sus pacientes?** ¿Cuáles son las ventajas de las consultas por videollamada? ¿Cómo funcionan? ¿Llegaron para quedarse o son una moda pasajera? Y ¿cómo tú puedes sacar partido a las consultas en línea?

Elaboramos este eBook para darte las respuestas a todas estas preguntas y muchas otras con el fin de que dispongas de todos los conocimientos necesarios para comenzar a disfrutar de esta nueva modalidad de consulta, que está revolucionando el área de la salud. **¡Que disfrutes de la lectura!**

Covid-19: cómo adaptarse a la nueva normalidad

La crisis sanitaria ocasionada por la expansión del covid-19 así como la falta de medidas para frenar de manera efectiva su contagio, nos ha obligado a adaptarnos con suma rapidez a **una realidad que ha cambiado todos nuestros hábitos, desde realizar la compra hasta acudir a un centro médico.**

Sin embargo, esta nueva realidad también ha dejado paso a nuevos retos y oportunidades en el sector de la salud que están permitiendo que clínicas como la tuya puedan seguir llevando a cabo, gracias a las consultas en línea, una de las labores más importantes que existen: **cuidar de los pacientes.**

Sin ir más lejos, **la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha incluido las consultas en línea entre los servicios esenciales en la lucha contra el coronavirus**, convirtiéndose así en una modalidad de consulta que no solamente ofrece alternativas factibles sino que que además es percibida como **una solución efectiva a los desafíos actuales**, motivo por el cual cada vez más pacientes están desarrollando el hábito de conectarse de manera virtual con los especialistas.

En este contexto, desde Doctoralia hemos estado trabajando en el desarrollo de una solución tecnológica que permite a centros médicos como el tuyo seguir ofreciendo consultas a sus pacientes sin poner en riesgo la salud de ambos. Así es como nació **'Consulta en línea'**, una funcionalidad que en sus tres primeros meses registró **más de 73,000 videoconsultas agendadas en México**, lo que pone de manifiesto que esta modalidad de consulta está cada vez más presente en el día a día de los usuarios.

En las siguientes páginas te contamos **por qué deberías considerar ofrecer esta nueva modalidad de consulta a tus pacientes** y cómo puedes habilitar esta nueva funcionalidad de forma rápida y sencilla.

9 razones para habilitar la **videoconsulta**

1 Son accesibles desde cualquier lugar

Una de las principales ventajas de las consultas en línea es que pueden realizarse desde cualquier lugar, **con el único requisito de disponer de un dispositivo con conexión a Internet** para poder unirse a la videollamada. De este modo, el paciente puede acceder a la consulta desde su casa a través de su computadora, tableta o *smartphone* **evitando así los desplazamientos innecesarios y el contacto con otras personas**, dos factores esenciales para contener la expansión del coronavirus.

2 No existe limitación geográfica

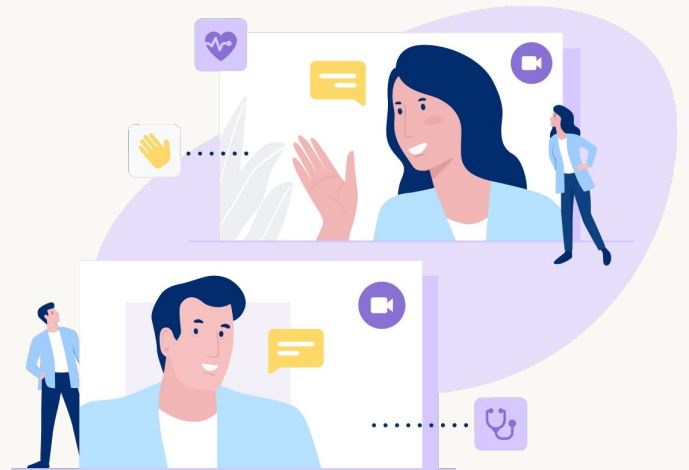
Otra de las ventajas de las consultas por videollamada es que el centro médico y el paciente no necesitan encontrarse en la misma zona geográfica sino que, gracias a Internet, **una clínica de cualquier región de México puede realizar una consulta en línea con un paciente que se encuentre en cualquier otra zona del país** e incluso en otro continente, siempre y cuando se cuente con acceso a Internet.

3 Previenen el autodiagnóstico

Las consultas en línea también ayudan a prevenir el autodiagnóstico por parte de los pacientes. Estos, la mayoría de las veces recurren a Internet para buscar información sobre sus síntomas cuando creen que no son graves o intensos, cayendo así en un **autodiagnóstico equivocado debido a que la información que encuentran no es fiable**. En este sentido, la agilidad y facilidad con la que pueden realizarse consultas por videollamada ayuda a que el paciente sea más propenso a agendar una consulta en línea. **Todo eso contribuye a construir una cultura del cuidado médico**, con lo cual al final tanto el especialista como el paciente salen ganando.

4 Permiten dar una excelente atención continuada

México cuenta con más de [74 millones de usuarios conectados a Internet](#), de los cuales un 93% accede a la red por medio de su celular. Incluso los adultos mayores han aprendido a usar los *smartphones* sin dificultad, lo que significa casi con total seguridad que tus pacientes también saben cómo hacerlo. Esto nos presenta un nuevo escenario: **la facilidad para agendar consultas en línea.**



Partiendo de esto, ¿por qué no informas a tus pacientes de que estás ofreciendo consultas en línea? De este modo, no solo **podrás llenar los huecos en tu agenda** con esta nueva modalidad de consulta, sino que además **es una excelente manera de dar seguimiento a los pacientes.** Además, está demostrado que **reduce el ausentismo** debido a la falta de imprevistos relacionados con el transporte y los desplazamientos.

5 Ofrecen la posibilidad de agendar cita 24/7

Así como ocurre con las visitas presenciales, **las consultas en línea también pueden ser agendadas en cualquier momento y desde cualquier lugar**, sin estar sujetos a los horarios de atención al público.

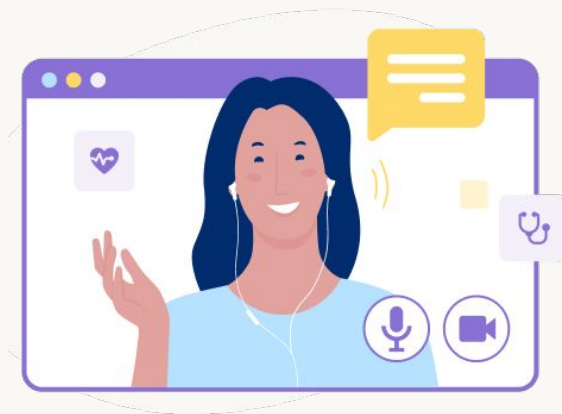
Además, a diferencia de las consultas presenciales donde especialista y paciente sí tienen que estar en un mismo espacio físico, **las consultas en línea suelen ser más flexibles en cuanto a horarios**, y la clínica puede ofrecer, si lo desea, consultas médicas fuera de las horas convencionales de consulta, adaptándose aún más a las necesidades de los pacientes y generando una mayor sensación de empatía.

6 Agilizan la gestión del consultorio

Contar con una herramienta de videoconsulta que esté integrada a su agenda como es el caso de Consulta en línea de Doctoralia, también te permitirá agilizar la gestión del consultorio, ya que **cada vez que un paciente agende una cita en línea contigo, esta se añadirá automáticamente a tu calendario de visitas y se eliminará la hora disponible tanto en su calendario de videoconsultas como en el de visitas presenciales.**

También podrá **enviar de manera automatizada un cuestionario previo a aquellos pacientes que agenden una consulta en línea contigo**, de modo que podrá saber de antemano cuál es el motivo por el cual agendaron una consulta por videollamada así como su historial médico.

7 Son una excelente alternativa de bajo coste

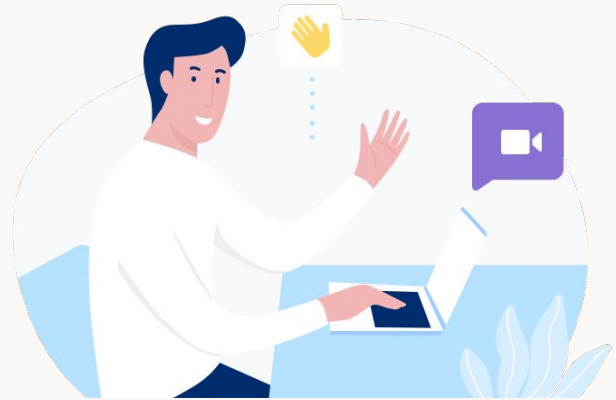


Las consultas en línea son una alternativa más económica que las visitas presenciales, tanto para el centro médico como para el paciente, ya que le permiten **ahorrar tiempo y dinero en desplazamientos así como en otros costos estructurales.**

Además, su duración suele ser inferior a las visitas presenciales, lo que permite tener más horarios disponibles así como fijar un precio menor por consulta. Incluso si lo desea, **puede ofrecer varios tipos de tarifa en función de la duración de la visita.**

8 Ofrecen una mayor flexibilidad

Por otro lado, la consulta en línea permite una mayor flexibilidad, ya que **el centro puede ofrecer horarios de consulta que se encuentren fuera del horario habitual de atención al público**, adaptándose así a las necesidades de los pacientes.



Además, **facilita el acceso al área de la salud** a aquellas personas que debido a sus condiciones o lugar de residencia no pueden acceder fácilmente a los servicios médicos, ya sea por su situación personal o por la falta de profesionales disponibles.

9 Las consultas en línea han llegado para quedarse

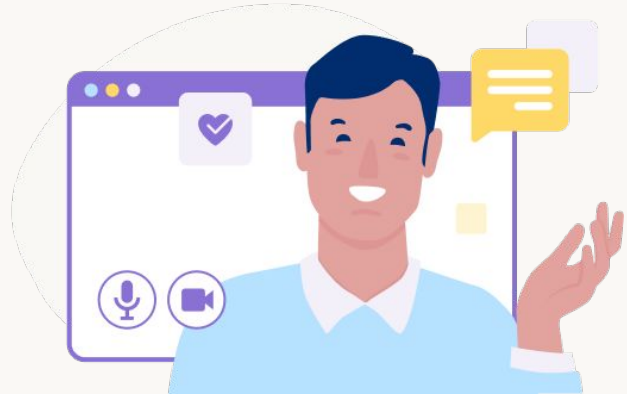
Por último, las consultas en línea cada vez tienen una mayor aceptación tanto por parte de las clínicas como de los pacientes. Eso las convierte en **la alternativa ideal a las consultas presenciales** cuando estas últimas no son imprescindibles.

De hecho, se calcula que aproximadamente **el 70% de las consultas se pueden realizar de forma remota**, debido a que son primeras visitas, consultas de seguimiento o solicitudes de segundas opiniones donde el paciente ya cuenta con elementos como exámenes de laboratorio o pruebas previas.

Esto demuestra que las consultas en línea son la solución ideal a los desafíos actuales, ya que por un lado permiten a los pacientes seguir cuidándose en un momento donde acudir a un consultorio es más delicado que nunca, y por otro lado es una alternativa **fácil, ágil y práctica** a las consultas tradicionales.

Las mejores plataformas para realizar una consulta en línea

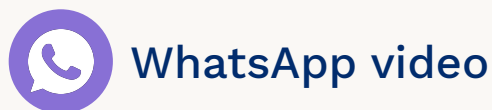
Ahora que ya hemos hablado de por qué este es un excelente momento para innovar con las consultas en línea y hemos analizado sus ventajas, es el momento de centrarnos en aquellas plataformas que pueden ayudar a centros como el tuyo a realizar consultas en línea con sus pacientes.



Estas son las 5 más utilizadas a día de hoy:



Skype es una de las plataformas más populares para realizar videollamadas y estar en contacto con otras personas aunque estas estén a miles de kilómetros de distancia. De hecho, **fue una de las primeras en popularizar las videollamadas** y, aunque es gratuita, su nivel de seguridad se ha cuestionado a lo largo de los años con lo cual no es recomendable para realizar videoconsultas con tus pacientes debido a que **no está cumpliendo con los protocolos de seguridad exigidos por la ley**.



WhatsApp es la aplicación de mensajería instantánea más popular del momento. Más de **77 millones de mexicanos utilizan WhatsApp** de manera habitual, lo que se traduce en un 60% de la población del país. Sin embargo, si bien su uso es muy común, **esta aplicación no ofrece las garantías de seguridad necesarias** para estar trabajando con datos confidenciales, como los datos de tus pacientes.



Google Hangouts

Este servicio gratuito de Google permite hacer llamadas gratuitas, ya sea de voz o con video, así como enviar mensajes de texto. Y si bien es gratuito, para usarlo es necesario tener una cuenta de Google, algo que **dificultará todo el proceso de realizar una videoconsulta si sus pacientes no tienen una cuenta en Google.**



Zoom

Zoom es otra de las aplicaciones de videoconferencias más utilizadas del momento y, aunque es de pago, también dispone de una versión gratuita que permite realizar videollamadas de hasta 40 minutos. Sin embargo, **en los últimos meses ha sido noticia por sus fallas a nivel de seguridad** con lo cual no es la opción idónea para realizar consultas por videollamada con tus pacientes, tanto a nivel de seguridad como de protección de datos.



Consulta en línea de Doctoralia

En Doctoralia hemos desarrollado una solución que permite a los profesionales de la salud **realizar consultas en línea con tus pacientes a través de videollamada, celular o chat privado de forma fácil, rápida y segura a través de un sistema que garantiza la confidencialidad médico-paciente.**

Esta nueva funcionalidad, integrada a la perfección con la agenda del centro médico, se presenta como una de las grandes alternativas del mercado para que las clínicas puedan seguir cuidando de los pacientes sin poner en riesgo su salud.

Consulta en línea de Doctoralia: qué es y cómo funciona

Consulta en línea es una herramienta desarrollada por Doctoralia para dar solución a los desafíos actuales. Se trata de una solución moderna, sencilla y efectiva que **permite a los pacientes asistir a una visita con un especialista desde cualquier lugar**, con el único requisito de disponer de un dispositivo conectado a Internet, sin poner en riesgo su salud y reduciendo así el riesgo de contagio por covid-19.

De este modo, **Consulta en línea se presenta como una alternativa segura a las consultas presenciales**, sobre todo en aquellos casos donde se busca una segunda opinión o se desea dar seguimiento a una dolencia o patología sin que sea necesaria la exploración física.

Actualmente, **Consulta en línea es una funcionalidad gratuita incluida en el plan Premium**, y cuenta con una excelente calidad de sonido e imagen sin que sea necesaria la instalación de ningún software, lo que permite brindar una excelente experiencia a tus pacientes, adaptándose así a los nuevos desafíos del área de la salud.

Además, cuenta con un sistema de tecnología testada y segura a nivel global, lo que **garantiza la protección de tus datos y los de tus pacientes, ya que cumple con todas las políticas de protección de datos de la normativa RGPD**.



¿Quiere saber más sobre Consulta en línea?

Déjenos sus datos **aquí** y uno de nuestros asesores le contactará para darle más información.

¿Cómo funciona Consulta en línea?

Si bien muchos profesionales tienen la idea equivocada de que para ofrecer consultas a través de videollamada es necesario tener un alto nivel de conocimientos informáticos, lo cierto es que **Consulta en línea es una herramienta fácil e intuitiva que no requiere de ningún tipo de instalación por parte del especialista ni del paciente**.

De hecho, tanto profesionales como pacientes pueden utilizar el servicio de manera sencilla siguiendo una serie de pasos.

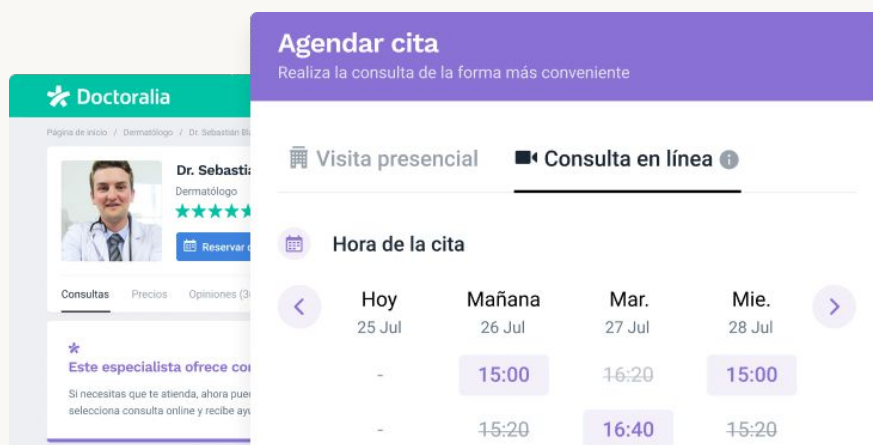
Consulta en línea para centros médicos: primeros pasos

1. Crea tu calendario de consultas en línea

En primer lugar, acceda al perfil de la clínica y desde la lista de direcciones, haga clic en el elemento **"Agregar nueva dirección"**.

2. Completa la información.

Completa la información que se solicita y asignar el nombre del consultorio en línea **"Consulta en línea"**.



3. Los especialistas deben agregar el “nuevo consultorio”


Posteriormente, todos los médicos de esta clínica deberán **agregar la nueva dirección a sus perfiles.**

- 1) Como "Tipo de consultorio", deben elegir "**Consulta en línea**"
- 2) Como "Nombre del consultorio en línea", el especialista debe **buscar el nombre de la clínica** y seleccionarlo de la lista.

4. Incluir detalles de la consulta

Es posible **insertar las instrucciones que se darán a los pacientes** para conectarse a la videoconsulta, donde el especialista puede escribir sus propias **instrucciones personalizadas.**

Esas instrucciones estarán disponibles para el paciente en su propio perfil.



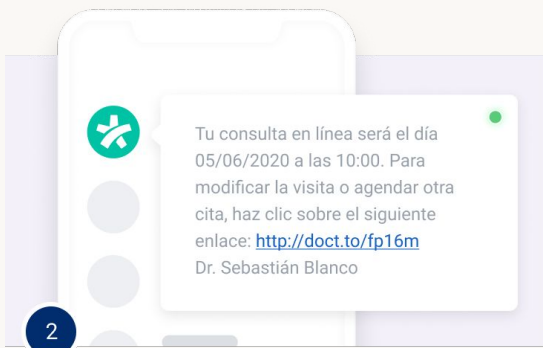
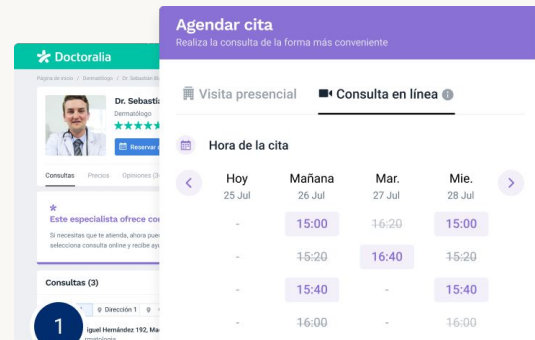
Decálogo para ofrecer una buena consulta por videollamada

1. Indica al paciente, con antelación, cómo debe conectarse.
2. Envía al paciente un recordatorio automático unos minutos antes de la consulta.
3. Asegúrate de haber facilitado al paciente todos los datos sobre la cita.
4. Inicia la consulta comprobando la calidad de la imagen y del audio.
5. Confirma la identidad del paciente (nombre y fecha de nacimiento).
6. Pregunta si el paciente se siente cómodo y si se encuentra en un entorno tranquilo.
7. Confirma con el paciente el motivo de la consulta y luego proceda a llevar a cabo la visita.
8. Pregunta al paciente si tiene dudas, preguntas o si necesita aclaraciones.
9. Deja claro al paciente cómo proceder (por ejemplo, si requiere seguimiento o si necesita receta).
10. Actualiza la historia clínica del paciente para tener todos los datos al día.

Consulta en línea para pacientes: cómo agendar una videollamada en 3 pasos

1. Elegir una fecha

Agendar una videoconsulta es un proceso fácil, rápido y seguro también para los pacientes. Para ello, **el paciente deberá elegir el especialista ya sea acudiendo directamente a su perfil o realizando una búsqueda en Doctoralia**. Una vez elegido el especialista, solo deberá **seleccionar el día y hora de la cita**.



2. Insertar los datos

Una vez elija entre todos los horarios disponibles, **el paciente deberá introducir sus datos así como rellenar los detalles necesarios que haya solicitado el especialista**. Una vez hecho esto, **recibirá la confirmación de la cita** con todos los datos para acceder a la videoconsulta.

3. Entrar en la videoconsulta

En el momento de la consulta en línea, **el paciente accederá a la videollamada a través del enlace que encontrará en el mensaje de confirmación de la visita**. Si se opta por una consulta telefónica, el paciente deberá esperar la llamada del especialista.



Emisión de recetas electrónicas, un paso más hacia la digitalización de la salud

Uno de los principales desafíos a la hora de implementar un servicio de consulta en línea es disponer de los permisos que permitan **la emisión de recetas electrónicas** con garantías sanitarias para los pacientes.

En Doctoralia México estamos desarrollando un servicio de emisión de recetas electrónicas que le permita, como especialista, emitir recetas electrónicas y enviarlas de manera digital a sus pacientes de forma totalmente segura. **Con esta receta, el paciente podrá dirigirse a cualquier farmacia del país para adquirir su tratamiento.**

Independientemente, para que un especialista en salud pueda emitir recetas electrónicas, **deberá contar con la aprobación de la Comisión Federal para la Prevención de Riesgos Sanitarios (COFEPRIS)**. Puede realizar este trámite a través de Internet accediendo a la página de [trámites de COFEPRIS del Gobierno de México](#) y siguiendo los pasos que se mencionan. Si desea más información sobre la emisión de recetas médicas puede consultar el manual de COFEPRIS haciendo clic [aquí](#).



Emisión de recetas electrónicas desde Doctoralia [Próximamente disponible]

Actualmente la emisión de recetas electrónicas desde Doctoralia México no está disponible, pero estamos trabajando en el desarrollo de este servicio para que los especialistas puedan disfrutar de esta funcionalidad lo antes posible.

Cómo proteger los datos de los pacientes

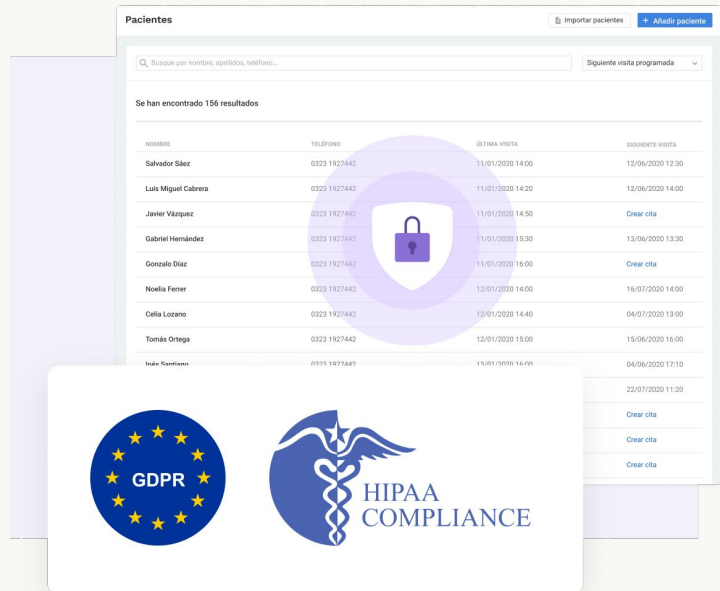
Piense en las cinco empresas con mayor capitalización bursátil:

Apple, Amazon, Facebook, Google y Microsoft. ¿Qué tienen todas ellas en común? **Su negocio principal depende de la gestión y administración de datos digitales.**

Y es que si tiempo atrás las empresas que tenían bienes materiales eran las mejor cotizadas, ahora, en plena era digital donde absolutamente todo está en la nube, las empresas mejor valoradas con aquellas que negocian con datos. **Eso convierte a los datos en el nuevo petróleo del siglo XXI**. Por eso es importante que usted, como especialista, proteja los datos de sus pacientes.

En un sector tan sensible con los datos como es el sector de la salud, es de vital importancia garantizar la privacidad de los pacientes. En una era plenamente digital, donde toda la información se procesa a mayor velocidad y se almacena en la nube, **es de suma importancia dedicar esfuerzos a ofrecer un entorno seguro que proteja los datos de su consultorio y de sus pacientes**, desde datos personales hasta datos clínicos y cualquier otro tipo de información.

Por esta razón, **descuidar la privacidad de los pacientes** en las consultas por videollamada, ya sea debido al almacenamiento deficiente de los datos o al uso de herramientas poco seguras, **puede dar lugar a la exposición o fuga de datos confidenciales**, poniendo en riesgo los datos de sus pacientes y vulnerando su privacidad.



La importancia de usar plataformas seguras

Actualmente, la Secretaría de Salud de México está trabajando con el criterio de que los servicios de atención médica deben ser proporcionados bajo los mismos términos en cualquiera de sus modalidades, ya sea de manera presencial o con el uso de medios digitales como es el caso de las consultas por videollamada, por lo que **no requiere de permisos ni trámites adicionales**.

Sin embargo, eso implica que **es esencial cumplir con la normativa vigente sobre protección de datos, garantizando así la integridad, seguridad y confidencialidad de los datos de sus pacientes**.

Es por ello que hay que prestar especial atención a la hora de usar plataformas de videollamadas que no están destinadas a las videoconsultas médicas, como es el caso de WhatsApp o Skype, quienes cuentan con políticas de almacenamiento y usos compartidos de datos que no están adaptadas al sector de la salud.

Por todo ello, **a la hora de elegir una plataforma de consulta en línea es importante conocer la política de seguridad** así como **tomar algunas precauciones** a la hora de atender a los pacientes, entre ellas:

1. Sea selectivo en relación con los empleados que tienen acceso a su base de datos.
2. Evite hacer llamadas o videollamadas utilizando sistemas públicos de Wi-Fi.
3. Nunca comparta contraseñas.

Por otro lado, **asegúrese también de que la plataforma que elija almacene los datos en la nube**. De este modo, toda su base de datos se guardará en un sistema externo al de la computadora y **podrá acceder de forma remota** sin tener que depender de un solo dispositivo o de un espacio físico. Además, eso hará que su estructura de almacenamiento sea menos vulnerable a factores externos, como la sustracción o la aparición de un virus en su computadora, por ejemplo.

A la hora de elegir en qué plataforma confiar, tenga en cuenta, también que **la criptografía es otra de las claves para almacenar datos en la nube de forma segura**, ya que transforma toda la información en códigos, volviéndola más segura.

Por último, **realice periódicamente una copia de seguridad de sus datos para evitar riesgos innecesarios**, como las pérdidas de historiales u otros datos relevantes.

La herramienta Consulta en línea de Doctoralia cumple con todos estos protocolos de seguridad, utilizando encriptación de datos así como tecnologías desarrolladas por los principales hospitales de Estados Unidos y por compañías de salud globales como Babylon Health.

A continuación, le mostramos un gráfico comparativo entre las principales plataformas que ofrecen la posibilidad de realizar una videoconsulta y las principales funcionalidades de cada una de ellas para que pueda valorar cuál es mejor en su caso:

Consulta en línea: comparación por plataforma				
	 WhatsApp	 skype	 zoom	 Doctoralia
CERTIFICADO HIPAA	✗	✗	✓	✓
CRIPTOGRAFÍA 128	✓	✓	✓	✓
CERTIFICADO RGDP (LGPD)	✗	✓	?	✓
RECORDATORIOS AUTOMÁTICOS	✗	✗	✗	✓
RECETAS ELECTRÓNICAS	✗	✗	✗	✓ EN DESARROLLO
FICHA CLÍNICA ELECTRÓNICA	✗	✗	✗	✓
SALA DE ESPERA	✗	✓	✓	✓
PROCESAMIENTO DE PAGOS EN LÍNEA	✗	✗	✗	✓
ASESORÍA PERSONALIZADA	✗	✗	✗	✓

La **videoconsulta**: una solución a medida para la nueva normalidad

Como hemos visto a lo largo de este eBook, la crisis sanitaria ocasionada por la aparición y expansión del covid-19 ha puesto en evidencia la necesidad de contar con medidas alternativas que sigan facilitando a los pacientes el acceso a la salud.

En este sentido, **las consultas en línea se han posicionado como la solución idónea para que los pacientes puedan seguir accediendo a la salud sin correr ningún riesgo**. Y es que gracias a las videoconsultas es posible seguir visitándose con un especialista a través de una pantalla, sin tener que salir de casa y con el único requisito de contar con cualquier dispositivo con conexión a Internet. De este modo, realizar primeras visitas, consultas de seguimiento o solicitar segundas opiniones se convierte en una acción mucho más ágil, práctica y segura tanto para el especialista como para el paciente.

En estas páginas hemos podido comprobar por qué este es un excelente momento para habilitar las consultas en línea y hemos visto cómo funcionan, por qué son una alternativa segura a las consultas presenciales y hemos comparado las plataformas de videollamada más utilizadas actualmente. Con todo ello, ahora tiene a su alcance todos los conocimientos necesarios para decidir si desea ofrecer esta nueva modalidad de consulta a sus pacientes, facilitándoles así el acceso a la salud ante esta situación de nueva normalidad a la que todos debemos adaptarnos.

Ahora tiene en sus manos todas las herramientas que le permitirán seguir llevando a cabo una de las tareas más gratificantes que existen: **cuidar de sus pacientes**. Y desde Doctoralia estaremos encantados de ayudarle a lograrlo.

Quiero más información sobre
Consulta en línea





Otros canales:



Si quiere contactar con nosotros, escríbanos a
marketing@doctoralia.com