



INTERPSIQUIS

Congreso Virtual Internacional de Psiquiatría,
Psicología y Salud Mental

EL RETO CLÍNICO DE LAS EVALUACIONES TELEMÁTICAS

THE CLINICAL CHALLENGE OF TELEMATIC EVALUATIONS

M^a del Carmen Molina Lietor, Irene Cuevas Iñiguez

cm.lietor@gmail.com

Telemedicine, psychiatric evaluation

Telepsiquiatría, evaluación psiquiátrica

RESUMEN

La actual situación sociosanitaria ha hecho que los servicios de Salud Mental se vean obligados a adaptarse a las nuevas demandas de la población.

Uno de los retos ha sido el realizar evaluaciones clínicas de manera telemática, en ocasiones con escaso soporte técnico. Los objetivos principales de la evaluación telefónica no varían respecto a la presencial, si bien en general los motivos que impiden la atención física son una fuente más de estrés.

Las ventajas de este modo de evaluación sería la no necesidad de desplazamiento del paciente, la atención si el paciente se encuentra de viaje, la posibilidad de tomar más anotaciones. Sin embargo, el único canal de comunicación sería el verbal siendo la pérdida del lenguaje no verbal (tanto del paciente como del terapeuta) uno de los principales inconvenientes en este tipo de evaluaciones. Por este motivo, es de suma importancia cuidar tanto el lenguaje como el paralenguaje (volumen, entonación, fluidez, claridad).

Durante la evaluación es importante clarificar la demanda, resumir la información y completar la historia clínica. En ocasiones, desde la cita de evaluación se solicitan pruebas complementarias o interconsultas a otros especialistas, las cuales se proporcionarán a través de correo o fax. Siempre es importante la información aportada por familiares, que podrán atendernos quizá a través de otra línea si no se encuentran juntos, recibiendo previamente la autorización expresa del paciente.

En cuanto a menores, sería recomendable disponer de la autorización de ambos progenitores que podrían enviar a través de correo postal o electrónico o fax.

EL RETO CLÍNICO DE LAS EVALUACIONES TELEMÁTICAS

ABSTRACT

The current socio-sanitary situation has made Mental Health services forced to adapt to the new demands of the population.

One of the challenges has been to carry out clinical evaluations electronically, sometimes with little technical support. The main objectives of the telephone evaluation are the same with respect to the face-to-face, although in general the reasons that make impossible physical attention are another source of stress.

The advantages of this mode of evaluation would be the need not to move the patient, the attention if the patient is traveling, the possibility of taking more notes. However, the only communication channel would be the verbal one, with the loss of non-verbal language (both for the patient and the therapist) being one of the main drawbacks in this type of evaluation. For this reason, it is extremely important to take care of both language and paralinguistics (volume, intonation, fluency, clarity).

During the evaluation it is important to clarify the claim, summarize the information and complete the medical history. Sometimes, from the evaluation appointment, complementary tests or consultations are requested, which will be provided by mail or fax. The information provided by family members is always important, and they may be able to assist us through another line if they are not together, previously receiving the express authorization of the patient

As for minors, it would be advisable to have the authorization of both parents who could send it by post or email or fax.

INTRODUCCIÓN

En la tradición sanitaria, se ha conceptualizado una evaluación médica como una primera entrevista entre médico y paciente donde se clarifica el malestar de este último. Si bien en la mayoría de estas evaluaciones clínicas el médico prosigue con un examen físico así como con la solicitud de ciertas pruebas complementarias (analíticas, pruebas de imagen, etc.), en Psiquiatría la mayoría de las veces prescindimos de esta segunda parte ya que tanto los exámenes médicos como las pruebas complementarias (enfocadas la mayor parte a descartar que la causa del malestar tenga un origen biológico) han sido realizadas y consideradas por el médico que realiza la derivación a Psiquiatría.

Tal es la importancia de la primera entrevista clínica que constituye una parte específica en la formación de los profesionales, con capítulos y libros específicos, clases y cursos concretos... dedicados a realizar un adecuado abordaje del paciente en la primera entrevista.

EL RETO CLÍNICO DE LAS EVALUACIONES TELEMÁTICAS

Todo esto, se ha enfocado de manera clásica en la entrevista física, en persona, centrando parte de la información obtenida y de la relación terapéutica en el lenguaje no verbal, así como en elementos accesorios (sala de espera, consulta, decorado y vestimenta del terapeuta). La pandemia por Covid-Sars 2 puso de relieve el retraso tanto logístico como humano en materia de Telemedicina y ha obligado a los profesionales a actualizarse y desarrollar nuevas herramientas diagnósticas y terapéuticas para el nuevo quehacer diario. En este trabajo, la atención se centrará en las primeras entrevistas: las evaluaciones clínicas.

UNA EVALUACIÓN EN TELEPSIQUIATRÍA

En España, la Telemedicina (y la "Telepsiquiatría") han llegado para quedarse. Entre marzo y junio del 2020, la práctica totalidad de las evaluaciones psiquiátricas en la Comunidad de Madrid se realizaron de manera telefónica. Posteriormente y hasta el momento actual, ha dependido de la situación sociosanitaria, estando actualmente en torno al 50% de las evaluaciones.

Los objetivos principales de la evaluación telemática no varían respecto a la presencial: comprender al paciente, realizar la exploración psicopatológica y realizar una orientación diagnóstica y terapéutica. Esta primera entrevista es también el primer eslabón de la relación terapéutica.

La evaluación telemática consistirá en: 1. Datos de identidad y de filiación; 2. Motivo de consulta y derivación; 3. Situación basal y social; 4. Antecedentes personales; 5. Antecedentes familiares; 6. Enfermedad actual; 7. Exploración psicopatológica; 8. Diagnóstico diferencial e hipótesis diagnóstica; 9. Plan terapéutico. Todos estos ítems son similares a los explicados en libros de Psiquiatría general, con algunas particularidades en la asistencia sanitaria por vía telemática (**ver Tabla 1**).

EL RETO CLÍNICO DE LAS EVALUACIONES TELEMÁTICAS

1	Datos de identidad y de filiación	<p>Identificación del paciente (DNI, CIPA, etc.)</p> <p>Vías de contacto (teléfono, e-mail)</p> <p>Contacto alternativo (familiares, amigos)</p>
2	Motivo de consulta y derivación	<p>¿Está de acuerdo en mantener esta consulta?</p> <p>¿Cómo fue la consulta desde que se derivó?</p> <p>¿Conocía el médico al paciente?</p> <p>¿Fue una consulta telefónica o presencial?</p>
3	Situación basal y social	<p>Rutina de un día normal, actividades diarias.</p> <p>Valorar apoyos humanos e institucionales.</p> <p>Acceso a recursos sociales.</p>
4	Antecedentes personales	<p>Informes clínicos y documentación que el paciente no puede aportar.</p>
5	Antecedentes familiares	<p>Aislamiento, comunicación, etc.</p> <p>Informes clínicos y documentación que el paciente no puede aportar.</p>
6	Enfermedad actual	<p>Factores estresores y precipitantes en la situación actual.</p>
7	Exploración psicopatológica	<p>Limitación para valorar el aspecto general, actitud corporal, lenguaje no verbal.</p> <p>Elementos paraverbales.</p> <p>Dificultad para valorar silencios (interferencias, clínica psicótica, etc).</p>
8	Diagnóstico diferencial y diagnóstico	<p>Diagnóstico diferencial amplio.</p> <p>Diagnóstico de presunción.</p> <p>No precipitarse con diagnóstico, valorar en varias consultas.</p>
9	Plan terapéutico	<p>Si es precisa nueva cita, valorar cita física o videollamada.</p> <p>Prescripción clara y concisa.</p> <p>Escuchar preguntas, contestar dudas.</p>

Tabla 1. Evaluación psiquiátrica telemática: particularidades.

EL RETO CLÍNICO DE LAS EVALUACIONES TELEMÁTICAS

En algunas ocasiones, la Psiquiatra considera necesaria la realización de pruebas complementarias ya porque no se hubieran realizado previamente a la consulta o porque sean necesarias, previa a la introducción de un tratamiento farmacológico (analítica, ECG, etc.). En la práctica clínica tradicional, normalmente hemos solicitado al propio paciente que ejerciera el papel de "mensajero" con el Médico de Atención Primaria para la solicitud de estas pruebas y para la comunicación entre especialistas. Si bien no es el objetivo de esta comunicación, es importante señalar que la coordinación y la comunicación entre los distintos especialistas es fundamental para que el paciente obtenga el máximo beneficio. El trabajo multidisciplinar, en equipo, donde los distintos enfoques y opiniones sean escuchadas, es el presente y el futuro de la medicina.

LA PREPARACIÓN DE LA EVALUACIÓN

Siempre es conveniente preparar, aunque sea mínimamente, la atención de cualquier paciente en consulta y máxime si es la primera evaluación: volante de solicitud en el programa informático, revisar historia clínica, así como prescripciones farmacológicas actuales.

En las evaluaciones telemáticas, la preparación de la consulta cobra especial relevancia. Es importante contactar (el psiquiatra, las secretarías o quien ejerza esta función en el centro) con el paciente días antes para recordarle la cita, asegurar los datos de contacto y solicitarle la disponibilidad durante un tiempo aproximado de entre 30 y 60 minutos que es lo que durará la evaluación. También se recomendará tener la posible documentación importante cerca, por si fuera necesario completar la información con informes o recetas que tuviera el paciente en casa.

Con la población infanto-juvenil, será recomendable que esté con una persona adulta que conozca la situación actual, así como los datos psicobiográficos importantes para la evaluación psiquiátrica.

¿COMO REFLEJAMOS LA EVALUACIÓN TELEMÁTICA?

La historia clínica es un documento legal, donde se recoge la información relativa al estado de salud del paciente, donde se exponen los procesos médicos y asistenciales de dicha persona. Además de la finalidad legal, tiene como objetivo facilitar el trabajo de los profesionales sanitarios que estén involucrados en la atención de dicho paciente.

EL RETO CLÍNICO DE LAS EVALUACIONES TELEMÁTICAS

Cuando se realiza una evaluación telemática, es importante reflejarlo en la Historia Clínica del paciente, así como las incidencias que, por haber sido este medio el utilizado, se han producido y las posibles consecuencias que de esto se pudieran extraer.

Elementos de la evaluación que se deben reflejar en la historia clínica:

- Accesibilidad de la persona a medios de comunicación (teléfono, correo electrónico, etc.)
- Medio de comunicación y facilidad o dificultad para el contacto.
- Disponibilidad del paciente para la evaluación: si ha esperado la llamada, si se muestra disponible y con tiempo suficiente, si está en el domicilio o realizando otra tarea...
- Actitud que muestra ante la llamada: enfado si hay retraso temporal, suspicacia ante nuestra identidad, etc.
- En la exploración psicopatológica, valorar los elementos paraverbales y la actitud del paciente ante la afirmación, reforzamiento, confrontación o interpretación por parte del terapeuta.
- Si el paciente acepta o no que otros miembros de su entorno faciliten información sobre el proceso en curso.

LA NECESIDAD DE COMPLETAR LA EVALUACIÓN TELEMÁTICA

En muchas ocasiones, como se ha señalado anteriormente, el paciente necesita ciertos documentos aportados por parte del especialista para completar la evaluación inicial. Si la coordinación entre profesionales es deficiente, o si por otras circunstancias no son suficientes (por ejemplo, que el paciente prefiera realizar el estudio complementario por la vía privada) es necesario hacer llegar a la persona atendida algunos documentos. En este punto, es importante no obviar si la persona tiene o no acceso a medios como internet, siendo importante también cuestionarle al paciente cuál es el medio de mayor fiabilidad y confianza (ya que al incluir información personal sanitaria es imprescindible la confidencialidad). Vías como el correo postal y el correo electrónico son las más frecuentemente utilizadas en la actualidad, persistiendo personas que prefieren recoger los documentos por ellas mismas en el centro sanitario: sería conveniente explicar las horas de menor afluencia.

La comunicación en la otra dirección también es importante: el paciente ha de sentir que puede contactar nuevamente con nosotros (para dudas con la medicación, cambio de cita o hacer llegar resultados de pruebas prescritas). Es por esto, que debemos facilitar el teléfono del centro y el correo electrónico institucional.

EL RETO CLÍNICO DE LAS EVALUACIONES TELEMÁTICAS

Cuando se facilitan estos datos, es conveniente explicar que, si contacta de manera telefónica, quizá no se le pueda atender en el instante que llama, pero que se le devolverá la llamada lo antes posible y no más tarde que ciertos días (fijar un plazo). Lo mismo con el correo electrónico, se le confirmará la recepción de este, pero la respuesta quizá tarde unos días (fijar plazo).

EVALUACIÓN TELEMÁTICA: SE TRABAJA EN EQUIPO

Los equipos de Salud Mental en la actualidad son multidisciplinarios. En el mismo centro trabajan psiquiatras, psicólogas, enfermeras y trabajadoras sociales. El hecho de que el paciente haya sido remitido a la consulta de Psiquiatría no quiere decir que el seguimiento óptimo para él vaya a ser en dicha consulta o que sea la psiquiatra la única que vaya a intervenir en su proceso terapéutico. En la práctica clínica tradicional, hay distintos puntos de vista sobre cuando incluir a otros profesionales en la atención del paciente: hay quienes consideran que se pueden beneficiar de una derivación precoz incluso cuando no tiene un diagnóstico preciso o un gran vínculo con su terapeuta de referencia; y hay quienes consideran que es preciso crear una relación sólida entre médico y paciente para posteriormente incluir a más miembros del equipo.

Esta dualidad se mantiene en la atención telemática con una puntualización: cuando el paciente acude a las consultas de Psiquiatría de manera física, advierte la cantidad de despachos y de profesionales de distintas ramas del conocimiento que trabajan en el departamento donde va a ser atendido; seguramente entre a la evaluación con el psiquiatra sabiendo que está en contacto con trabajadores sociales, psicólogas y enfermeros, entre otros y que la población a la que atienden es con frecuencia conjunta. En la evaluación telemática el paciente no va a conocer el centro, y quizá sea la primera vez que contacta con un especialista de Salud Mental, por lo que conviene comentarle la multidisciplinariedad del centro, así como la posible derivación a otro compañero si fuera preciso incrementar el apoyo.

PSIQUIATRÍA INFANTO-JUVENIL

Dentro de la Psiquiatría, la población infanto-juvenil casi siempre requiere un capítulo a parte por las particularidades de la etapa vital de estos pacientes y por el marco legal que los protege. Dentro de todas las características generales y específicas que podemos encontrar en la evaluación de pacientes menores de edad, hay algunas de especial relevancia en la atención telemática. Es conveniente tenerlas en cuenta, así como elaborar posibles estrategias para facilitar la evaluación de población infanto-juvenil.

EL RETO CLÍNICO DE LAS EVALUACIONES TELEMÁTICAS

- Valorar quién deriva, quién consultó y si el paciente es conocedor de que va a ser valorado.
- Explorar cómo se ha adaptado el paciente a la situación actual que impide la atención presencial, así como el resto de la familia.
- Valorar posibles situaciones intercurrentes en situación de crisis (negligencia, abuso).
- Considerar situación de los padres: si están separados o divorciados, si ambos están de acuerdo con la atención especializada, la necesidad de autorización de ambos a realizar seguimiento, colaboración de estos en la atención del menor.
- En el trato con el paciente, es preciso establecer un clima de confianza y confidencialidad, solicitando a los familiares que le permitan mantener un espacio seguro y de privacidad durante el transcurso de la entrevista para que se pueda expresar libremente.