

# LA TELECONSULTA DE ENFERMERÍA EN TIEMPOS DE COVID

## Y cómo la pandemia ha puesto en valor la tele asistencia

Editorial

Es forzoso empezar este editorial haciendo una referencia explícita a todas aquellas personas que han sufrido en primera instancia la pandemia, sea porque han perdido algún ser querido, o bien, aunque no lo hayan perdido, han pasado por la experiencia de tenerlo ingresado o enfermo y no lo han podido acompañar. Debo nombrar y agradecer también a tantos profesionales que han estado ahí, al pie del cañón, para que todos los servicios esenciales hayan estado en funcionamiento. Y muy especialmente dejen que honre a mis compañeros sanitarios, a todo los que han estado trabajando en establecimientos de salud y por ende a las enfermeras que han, y hemos estado ahí cubriendo todos los turnos, todas las horas del día y de la noche, haciendo lo mejor que sabemos “CUIDAR” en esencia pura.

Desde estas líneas un RÉQUIEM por esas familias que han sufrido pérdidas de sus seres queridos, por todos los que se han ido antes de tiempo. Me duele el alma y el corazón de ver el dolor de algunas familias a las que no hemos podido consolar. Me quedo con las historias de vida personales que me cuentan mis pacientes, sus hijos, sus familias.

Y un “GRACIAS” enorme y profundo a todos los profesionales de la sanidad, a todos los compañeros que han estado ahí en primera línea trabajando para preservar al máximo la salud de la comunidad, cada uno a su nivel y desde sus competencias, pero todos arrimando el hombro.

Hoy más que nunca la palabra SALUD se llena de sentido, adquiere un significado explícito y es un valor al alza que entre todos debemos garantizar, proteger y preservar.

Los centros de salud y los hospitales se han visto obligados a reorganizarse en un tiempo record para poder hacer frente a esta pandemia que ha venido sin ser esperada y sin presentaciones previas. Los hospitales se han vuelto plásticos, elásticos, se ha triplicado su capacidad en UCI, se ha trabajado en equipo, integrando la atención de cada uno, haciendo un frente común y con un único objetivo, salvar vidas, evitar secuelas, hacer partícipes a las familias que no han podido estar. La situación ha sido grave, ha sido dura, ha sido una sacudida brutal, un terremoto que ha removido algunos cimientos y se ha llevado muchas almas dejando un nuevo escenario donde vivir, donde trabajar..., pero también ha supuesto un reto que bien afrontado nos puede permitir repensar todo nuestro sistema de salud y muy especialmente las formas de atención.

Escribo desde la región sanitaria de la Catalunya Central, un foco caliente de la COVID19. Durante más de 2 meses se ha lidiado con un enemigo inicialmente desconocido, de gran virulencia y frente al que no teníamos experiencia. No lo hemos hecho mal, nada mal, pero por el camino han quedado muchas vidas segadas y también compañeros médicos, enfermeras y otros profesionales que han caído.

De todo esto tenemos la obligación de “APRENDER y COMPRENDER”. Lo que hemos sido capaces de dar y de hacer no puede perderse.

Y centrándome en aquello que yo conozco de cerca y en lo que trabajo día a día, que no es otra cosa que la atención a pacientes con heridas, voy a lanzar algunas preguntas.

*¿Qué ha pasado con los pacientes con heridas en tiempo de COVID?*

*¿Qué ha pasado con los profesionales que llevamos las consultas?*

Los profesionales sanitarios nos hemos puesto a disposición de las instituciones de salud para ayudar a afrontar la pandemia. Hemos dejado nuestros puestos de trabajo habituales para pasar a hacer otras tareas, las más necesarias en cada momento. Nuestros pacientes mayores con úlceras se han estado curando ellos solitos, sin haberlos preparado, sin haberlos empoderado, sin haberlos formado...

*Y ¿qué recursos hemos podido ofrecer desde la consulta especializada de heridas y también desde los centros de atención primaria?*

Pues asesoramiento experto a distancia a través de móviles, de videollamadas, de correo electrónico, todo ha sido válido y a cada familia hemos aportado una solución en función de sus conocimientos y sus recursos.

*¿A partir de ahora qué?*

Repensemos nuestros modelos de atención.

*¿Cuántas cosas hemos podido hacer a distancia?*

La atención no presencial posiblemente sea el futuro y debe complementar la atención presencial sin sustituirla.

Tenemos los medios, y ahora tenemos la experiencia y tenemos la necesidad. Muchos proyectos lindos pueden salir de aquí, está claro que hay que empoderar a nuestros pacientes y a sus cuidadores. Ya estamos tardando en realizar y publicar guías sencillas sobre manejo de heridas para pacientes y cuidadores informales, con indicaciones claras que les ayuden a saberse curar y cuidar, para que sepan manejar sus heridas con nuestro soporte y consejo.

Gracias a las nuevas tecnologías, la teleconsulta permite trabajar a distancia y asesorar a profesionales de primera línea, pero también al propio paciente y a sus cuidadores sin que sea necesario el desplazamiento y sin correr riesgos innecesarios en tiempos de Covid.

Hay que mantener esas teleconsultas de enfermería que durante la Covid19 han sido tan resolutivas y necesarias. Pero hay que creer en ello, todos debemos creer. Nosotras enfermeras de heridas por supuesto, pero nuestros compañeros también y en especial nuestros gestores, pues necesitamos su soporte.

Quiero compartir nuestra experiencia con la consulta de TELEÚLCERAS que ha seguido activa durante la pandemia.

El programa Teleúlceras va a cumplir 8 años a final de 2020. Es un proyecto innovador liderado por enfermeras que utiliza la teleconsulta para responder a necesidades del paciente con heridas. Surgió con la finalidad de mejorar la atención del paciente con heridas crónicas-complejas mediante una consulta telemática de asesoramiento experto, promoviendo la coordinación entre distintos ámbitos asistenciales, unificando criterios para una atención integral, organizando formación específica conjunta y creando canales de comunicación eficaces que aproximan y conectan Atención Primaria con Atención Hospitalaria Especializada.

TELEÚLCERAS ha seguido activa durante la pandemia, siendo necesario compatibilizar el trabajo con los nuevos roles impuestos por la Covid, pero hemos respondido a cada consulta. Se ha contactado con las enfermeras de primaria a través de los canales oficiales ya establecidos y se han emitido los consejos pertinentes en cada caso. Pero hemos ido más allá pues nuestros pacientes como decía en las líneas anteriores se han quedado en casa, no han podido ir a hacerse las curas al Centro de Salud y las enfermeras no han ido a los domicilios... era necesario... por ello además del asesoramiento en las consultas habituales se ha procedido a hacer seguimiento y dar soporte explícito a pacientes y familiares para que supieran como proceder, como curar, como tratar sus heridas. Se han abierto canales de comunicación nuevos, más correos electrónicos, líneas de teléfono, y se ha permitido incluso la mensajería por whatsapp para facilitar el envío de fotos y videos, se ha estado más disponible que nunca para ellos. En ocasiones se ha ejercido un rol de "transfer" entre familias y centro de salud.

La experiencia ha sido satisfactoria y eficaz y ahora toca aprender de ello.

Durante la pandemia, la utilización de las nuevas tecnologías en la atención no presencial, ha dado un salto que antes hubiese sido inimaginable. Ahora hay que mantener y potenciar estas herramientas para que pasen a formar parte del sistema y se hagan habituales como una herramienta más y como una nueva y resolutiva forma de atención.

Hay que pensar largo, y ver cuánto potencial hay en esta realidad, este proyecto es escalable, tiene niveles y solo estamos en el primer escalón, hay que seguir subiendo peldaños. Tenemos la obligación de poner la innovación al servicio de los pacientes, llegando más lejos y siendo más eficaces y resolutivos pues no en vano somos sus consejeros y sus referentes.

Y, por último, a nuestros gestores les digo, pero también a nuestros políticos y a nuestros líderes sociales, señores crean en la enfermería, inviertan en ella y nos tendrán ahí, pues estamos en el centro neurálgico de los equipos de salud y podemos contribuir especialmente a renovar y a mejorar la atención siempre centrada en la persona.

¡Salud y Enfermería!

**Ascen Navarro**

Enfermera gestora de casos de cirugía vascular y consultora de heridas. Responsable del proyecto Teleúlceras  
Fundación Althaia, Manresa  
anavarro@althaia.cat

\*<https://www.althaia.cat/althaia/ca/projectes/teleulceres/projecte-teleulceres.pdf>