

## Mejorando la continuidad de cuidados en el departamento de salud nº 9

# La Teleconsulta de úlceras y heridas

**A**segurar la continuidad de cuidados de enfermería en la atención prestada como modelo de interrelación entre profesionales de los diferentes niveles asistenciales, confiere elementos de mejora de los procesos asistenciales, poniendo a disposición del ciudadano la mejora de la calidad asistencial, donde los registros enfermeros, a través de distintas modalidades facilitan la calidad y continuidad de la asistencia reconocida en múltiples artículos de relevancia enfermera.

En la actualidad una interconsulta enfermera es una realidad. Gracias al diseño de un modelo normalizado y de una herramienta de trabajo fiable como es la informática y por su alta resolución de los mensajes enviados a través de correo electrónico (E-mail), también denominada por los profesionales como "Teleconsulta".

La implantación de este informe de interconsulta ha sido compleja, por lo novedoso en el ámbito del cuidado enfermero, por la relación entre los distintos niveles a través de interlocución de una unidad de úlceras que su actividad es fundamentalmente ambulatoria, así como las dificultades de la integración del proceso deterioro de la integridad cutánea.

Presentamos en este trabajo las consultas realizadas a una Unidad de Enfermería dermatológica, úlceras y heridas (referente), por los compañeros del departamento 9 de salud de la Agencia Valenciana de Salud e incluso de otros departamentos, para la agilización en la resolución de los casos presentados.

**Palabras clave:** Úlceras, heridas, interconsulta, teleconsulta, correo electrónico.

### Introducción

Asegurar la continuidad de cuidados de enfermería en la atención prestada como modelo de interrelación entre profesionales de los diferentes niveles asistenciales, confiere elementos de mejora de los procesos asistenciales, poniendo a disposición del ciudadano como eje central de la prestación asistencial todos los

dispositivos con los que contamos, donde los registros enfermeros, a través de distintas modalidades facilitan la calidad y continuidad de la asistencia reconocida en múltiples artículos de relevancia enfermera.

De los registros más extendidos como herramienta facilitadora tanto al ingreso como al alta se corresponde con el informe de continuidad de cuidados tanto al ingreso -poco extendido en el ámbito de atención primaria- y al alta de enfermería, incorporado en múltiples organizaciones hospitalarias.

Menos implantada en el ámbito enfermero se encuentra la interconsulta. Este registro tiene como elemento diferencial servir de soporte documental para el seguimiento de la continuidad de cuidados en la transferencia de los cuidados enfermeros del paciente entre Atención Especializada y Atención Primaria.

Es un documento apropiado para recoger la información necesaria para la coordinación de la planificación de los cuidados entre enfermeras del Hospital, a través de la unidad de úlceras (proceso ambulatorio) y Primaria, según el estado de salud y las necesidades del paciente, familia y cuidador principal.

En la actualidad una interconsulta enfermera es una realidad. Gracias al diseño de un modelo normalizado y de una herramienta de trabajo fiable como es la informática y por su alta resolución de los mensajes enviados a través de correo electrónico (e-mail), también denominada por los profesionales como "Teleconsulta".

Presentamos en este trabajo las interconsultas realizadas a una Unidad de Enfermería dermatológica, úlceras y heridas, como elemento vertebrador la continuidad de cuidados, tras las interconsultas recibidas por enfermeras de atención primaria del departamento de salud nº 9, así como de otros ámbitos geográficos de la Agencia Valenciana de Salud, utilizando como elemento de comunicación el correo electrónico (e-mail) para la agilización en la resolución de los casos presentados.

F. Palomar Llatas,  
B. Fomes Pujalte,  
V. Muñoz Manez y  
V. Lucha Fernández.  
Unidad de Enfermería  
Dermatológica,  
úlceras y heridas.  
A. Ruiz Hontangas,  
Director Enfermería  
CHGUV.

Correspondencia:  
www.chguv.org  
palomar\_fed@gva.es

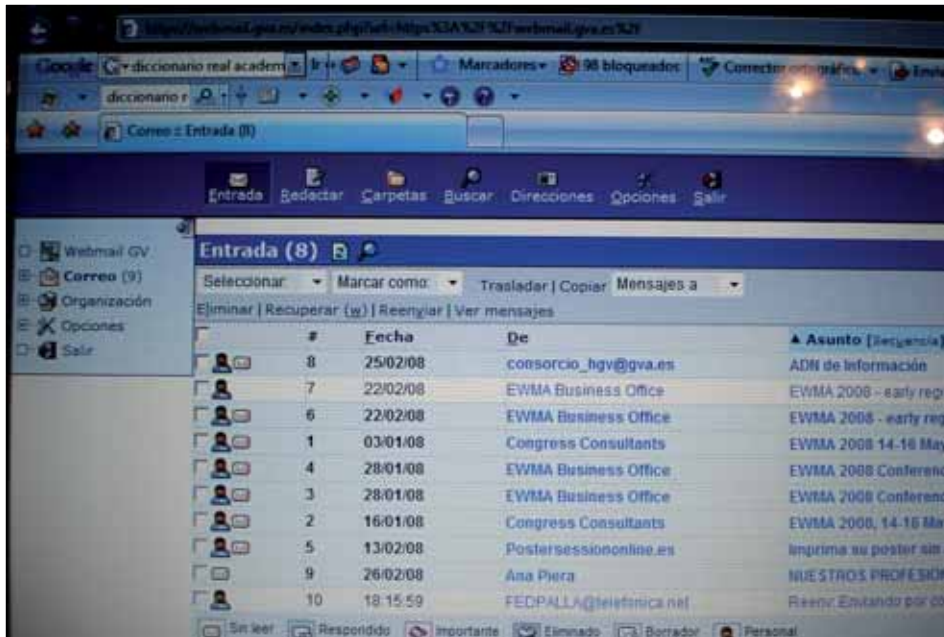


Foto 1.

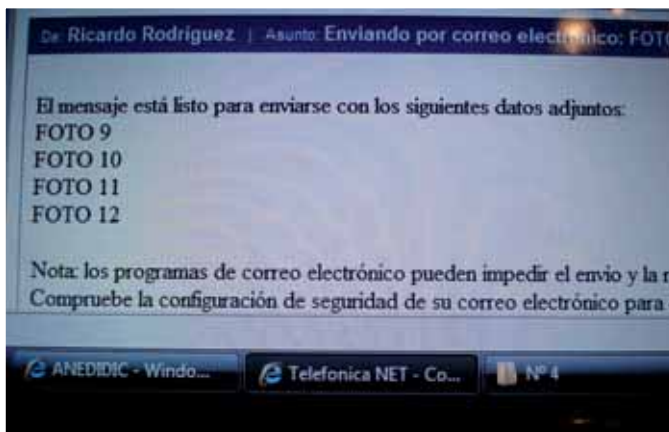


Foto 2.



Foto 3.

## Definición

Consultado el Diccionario de la Real Academia de Lengua española, nos encontramos que no está definida como palabra la interconsulta, ni teleconsulta, así que definimos consulta según el diccionario de la real academia como:

1. Acción y efecto de consultar.
2. Parecer o dictamen que por escrito o de palabra se pide o se da acerca de algo.
3. Conferencia entre profesionales para resolver algo.
4. Acción de atender el médico a sus pacientes en un espacio de tiempo determinado.

Haciendo eco de esta definición denominamos teleconsulta aquella acción que solicitamos una interpretación de los datos en texto o fotografía, emitidos por correo electrónico y objetivizados en pantalla de un ordenador.

Existen dos tipos de teleconsulta (1), denominados: síncrono a tiempo real, con el inconveniente de tener que estar presentes en tiempo real tanto el emisor de la interconsulta, el paciente y el receptor de la interconsulta, son las llamadas videoconferencias y que conlleva un alto coste y aparataje sofisticado donde se necesita un técnico.

El otro tipo de consulta es el asíncrono, no es en directo, ya que el emisor puede enviar los

datos y el receptor abrirlos no en el tiempo real de la emisión, es la mas utilizada y a nivel de enfermería es práctica y rápida.

Dentro de la teleconsulta asíncrona, se divide en dos apartados:


- a) La denominada teleconsulta básica, donde el emisor y receptor deben de poseer en consulta su PC, cámara fotográfica digital por lo menos de 4 a 5 megapixel con un alta resolución digital y conexión a Internet de banda ancha.

Es fácil de usar y de implantar, el inconveniente que podemos encontrarnos es que las imágenes recibidas no sean de alta resolución al igual que el PC que tengamos. (fotos 1, 2 y 3)

- b) La teleconsulta avanzada, requiere de un sistema mas sofisticado y una inversión mayor para la administración, consta de dos o tres pantallas conectadas al mismo ordenador.

## Material y método

Nosotros la teleconsulta la realizamos asíncrona básica y que los datos recibidos al igual que las imágenes quedan almacenadas en el sistema informático del hospital y no en el ordenador con el consiguiente riesgo de pérdida de datos si este se averiase.


**UNIDAD DE ENFERMERÍA DERMATOLÓGICA, ÚLCERAS Y HERIDAS**  
 Telf 618 335 988 ó 46808, Correo electrónico: ulceras\_hgv@gva.es

NOMBRE: \_\_\_\_\_  
 APELLIDOS: \_\_\_\_\_  
 CENTRO PROCEDENCIA: \_\_\_\_\_  
 ETIOLOGÍA DE LA LESIÓN: \_\_\_\_\_  
 ENFERMERA REMITENTE: \_\_\_\_\_  
 FECHA: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / 20\_\_

**CRITERIOS DERIVACION A LA UNIDAD POR ÚLCERAS Y HERIDAS**

<input type="checkbox"/>	> A 3 MESES DE EVOLUCIÓN
<input type="checkbox"/>	> TERAPIA INEFECTIVA A LAS 4 SEMANAS
<input type="checkbox"/>	> SIGNOS DE COLONIZACIÓN CRÍTICA O INFECCIÓN
<input type="checkbox"/>	> CELULITIS EN PIERNAS
<input type="checkbox"/>	> LINFEDEMA
<input type="checkbox"/>	> NECROSIS
<input type="checkbox"/>	> ITB > o < A LOS VALORES NORMALES
<input type="checkbox"/>	> BORDES ESCLEROSADOS
<input type="checkbox"/>	> OTROS

**TRATAMIENTO TÓPICO DEL CENTRO DE PROCEDENCIA**

**PROPUESTA TRATAMIENTO TÓPICO DESDE LA UNIDAD**

**CITA A LA UNIDAD DE ÚLCERAS : DE 18, DE 18P día:**

Foto 4.

El almacenaje de datos y de imágenes tanto en la básica como en la avanzada hoy en día no es un problema ya que los centros hospitalarios o lo que es lo mismo la administración poseen sistemas informáticos de almacenamiento de datos y de imágenes seguros.

Desde 2003 está funcionando la Unidad de Enfermería dermatológica, úlceras y heridas del Consorcio Hospital General Universitario de Valencia, adscrito al Departamento 9 de salud.

Desde su inicio ha estado en continuo contacto con los profesionales de atención primaria tanto a nivel formativo realizando sesiones clínicas de enfermería como la asistencia enfermera compartida y esto último gracias a la puesta en marcha de la teleconsulta.

Se formó un grupo de trabajo para el diseño de una hoja que nos sirviese de lazo de unión a la hora de las consultas y que fuese en ella donde se reflejasen los datos clínicos del paciente (foto 4). Esta hoja era enviada por correo electrónico (ulceras\_hgv@gva.es) a la unidad y acompañada de las fotografías correspondientes.

### Procedimiento

El departamento de salud 9, está formado por Centros de Atención Primaria y durante 1 año ha dependido de nosotros un centro sociosanitario.

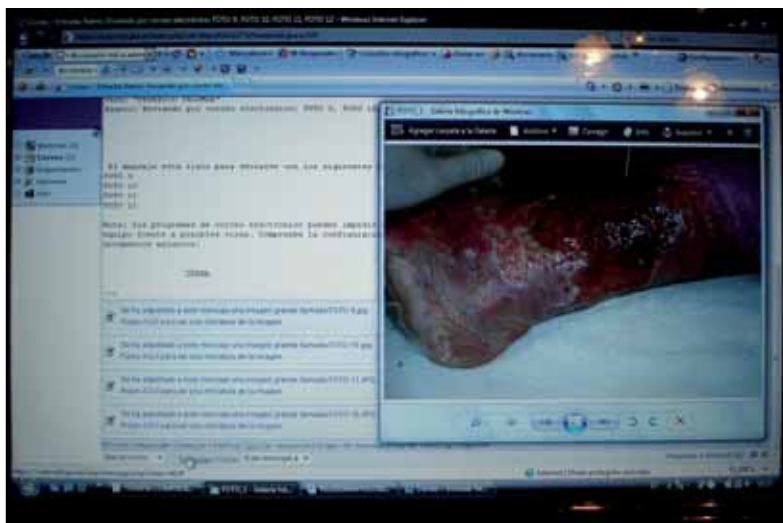
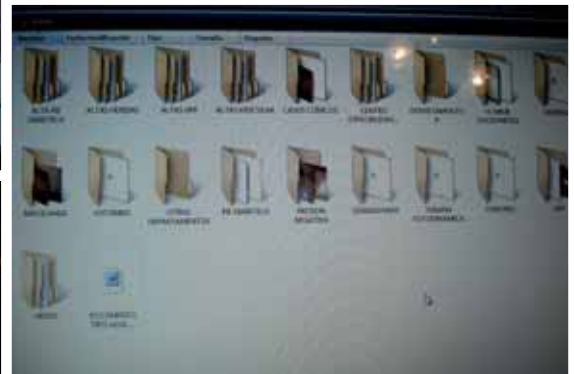
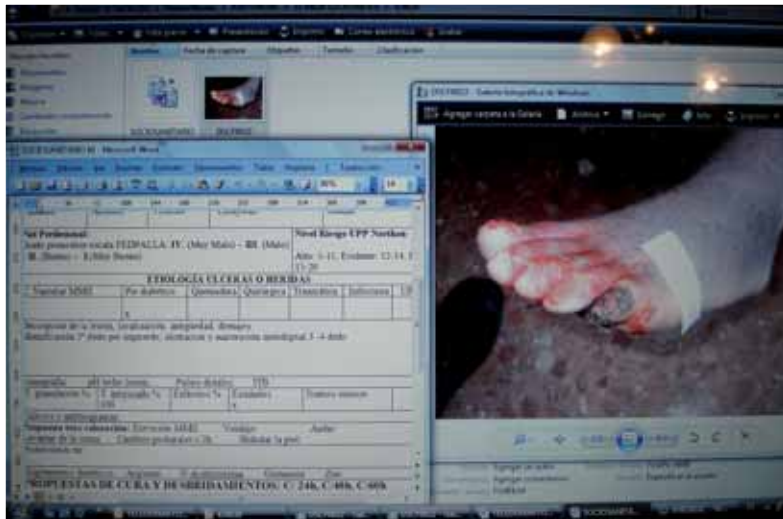
Se ha estado trabajando con la teleconsulta asincrónica básica, ya que ha sido cómoda y rápida para el personal de enfermería tanto de la unidad como de los centros de primaria.

El estudio realizado ha sido en el periodo de 2005 a 2006, tanto desde los centros correspondientes a nuestro departamento como otros departamentos de la Conselleria de Sanidad de la Comunidad Valenciana.

El motivo de la teleconsulta ha sido la imposibilidad del paciente para desplazarse al hospital y la profesionalidad del enfermero a consultar cuando haciendo los cuidados correspondientes a una lesión esta no evoluciona favorablemente.

Al recibir la información (fotos 5 y 6) esta es estudiada por los enfermeros de la unidad y contrastada con la iconografía que se nos envían, tras la discusión se le comunica al emisor lo necesario para continuar con los cuidados en su domicilio o centro de salud y como una posible complicación el aconsejarle el desplazamiento del paciente al hospital y nosotros solicitamos la interconsulta al especialista: cirujano vascular, cirujano plástico o traumatólogo, etc.

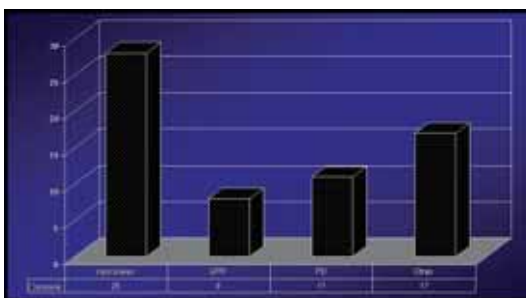
Las úlceras consultadas han sido de distinta etiología: Vasculares, Úlceras por presión (UPP), Úlceras en Pie diabético y otras etiologías.



Fotos 5 y 6.

## Resultados

- Vasculares 28.
- Úlceras por presión (UPP) 8.
- Úlceras en Pie diabético 11.
- Otras etiologías 17.



Con un total de un 47 interconsultas, en un año suponiendo un 11'06% no contando las denominadas otras etiologías ya que eran consultas para el dermatólogo y que eran a su vez derivadas al médico. De este 11'06%, el 6'8% es de centros de salud del departamento, el 2'82% fuera departamento, el 0'94% provincias y el 0'47% hospitales.

## Conclusiones

La implantación de este informe de interconsulta ha sido compleja, por lo novedoso en el ámbito

del cuidado enfermero, por la relación entre los distintos niveles a través de interlocución de una unidad de úlceras que su actividad es fundamentalmente ambulatoria, así como las dificultades de la integración del proceso deterioro de la integridad cutánea.

Los resultados de la puesta en marcha de la interconsulta enfermera pasan por objetivar la oportunidad de la mejora de la comunicación entre niveles, la normalización de los procesos a través del uso de un lenguaje común, la unificación de los cuidados disminuyendo al variabilidad clínica, compartir espacios de formación, disponer de asesoramiento en cuidados especializados, realizar sesiones clínicas sobre pacientes compartidos, en definitiva la puesta en marcha de la gestión clínica a través de la gestión de cuidados.

La teleconsulta es una herramienta muy efectiva para todo el personal asistencial ya que es una vía rápida, evita desplazamientos y a su vez costes tanto a la administración como al propio paciente. El profesional de la salud cada vez está mas mentalizado de la necesidad de resolución de problemas a sus pacientes, el paciente está satisfecho porque continúa con el profesional responsable de sus cuidados.

El profesional receptor en nuestro caso no ha tenido reclamaciones.

## Bibliografía:

- S. Martínez-García, J. Del Boz-González, T. Martín-González, E. Samaniego-González y V. Crespo-Erchiga. **Teledermatología.** Revisión de 917 teleconsultas. Actas dermatosifilográficas. 2007;98:318-324
- Ribera M, Fernandez P, Barco L. **La teledermatología hoy.** *Piel.* 2001;16:225-237
- Puig L. **Confidencialidad y seguridad informática en dermatología.** *Piel* 1999; 5 suppl 1:8-9
- Moreno D, Pérez AM, Ferrándiz L, Carrasco R, Serrano P, Camacho F. **Teleconsulta de lesiones pigmentadas.** *Piel.* 2004; 19:472-479
- <http://www.rae.es/RAE/Noticias.nsf/Home?Read-Form>
- [www.carloshaya.net/denfermeria/media/Cuidados/Cumplimentación%20ICC.pdf](http://www.carloshaya.net/denfermeria/media/Cuidados/Cumplimentación%20ICC.pdf)
- [www.faecap.com/.../implantacion-del-informe-de-continuidad-de-cuidados-en-el-hospital-de-antequera/](http://www.faecap.com/.../implantacion-del-informe-de-continuidad-de-cuidados-en-el-hospital-de-antequera/) - 11k
- [www.ande.org/index.php](http://www.ande.org/index.php)
- [www.fac.org.ar/ccvc/llave/c028/c028.pdf](http://www.fac.org.ar/ccvc/llave/c028/c028.pdf)