La teleconsulta en pacientes con mieloma múltiple permite realizar una atención más completa y adaptada a sus necesidades

Las herramientas y los sistemas de la consulta telemática deben adecuarse para conseguir que se realice en condiciones óptimas

A raíz de la COVID-19, la atención sanitaria tuvo que reformularse con el fin de poder continuar con el abordaje de otras patologías. La telemedicina tomó el relevo a la visita presencial, ya que era la opción más segura y directa; sin embargo, a pesar de las ventajas y beneficios que ofrecía, se evidenciaron barreras y diversos aspectos de mejora que se debían afrontar para poder adaptarse a la realidad y necesidades de los pacientes.

En el caso de las enfermedades oncohematológicas, y en concreto del mieloma múltiple, **la teleconsulta jugó un papel clave en la atención y seguimiento** de las personas afectadas por esta patología, aunque el desconocimiento y/o el acceso al entorno digital fue un aspecto condicionante para muchas de ellas.

Teniendo en cuenta esta situación, la **Sociedad Española de Hematología y Hemoterapia** (SEHH), en colaboración con **Sanofi**, han llevado a cabo el proyecto **Telemmed en Mieloma Múltiple**. Esta iniciativa busca identificar las necesidades no cubiertas en el campo de la atención telemática de los pacientes con mieloma múltiple, así como las oportunidades para mejorar su experiencia en telemedicina.

Gracias a la colaboración de hematólogos y afectados, una de las principales conclusiones es que la **teleconsulta es una práctica muy beneficiosa para ciertos perfiles de pacientes** porque permite ofrecerles una atención más completa y adaptada a sus necesidades. No obstante, nunca debe sustituirse por la cita presencial, sino que siempre debe ser un complemento para seguimientos intermedios.

Por otro lado, se ha destacado que para poder llevar a cabo consultas virtuales/telemáticas en condiciones óptimas es necesario **adaptar y mejorar las herramientas y los sistemas actuales** a las

posibilidades reales del Sistema Nacional de Salud (SNS) y los pacientes. Para ello, se propone crear **plataformas integradas** con los centros sanitarios, y canales de audio y vídeo; además de fomentar el uso de las vías de comunicación individuales (correo electrónico y/o mensajería instantánea), entre otros. Además, es esencial que los centros de salud establezcan **una estrategia centrada en la teleconsulta** con el fin de fijar los objetivos que se quieren conseguir en cada visita, definir los pacientes aptos para esta modelo de consulta y establecer los canales y herramientas más apropiados para cada persona, así como la organización de procesos y recursos necesarios.

Perfiles de pacientes para teleconsulta

Según Telemmed en Mieloma Múltiple, la teleconsulta es una modalidad ventajosa **en las fases estables del mieloma múltiple**: permite tener un mayor seguimiento y control exhaustivo de la enfermedad, ofrece una **mayor flexibilidad**, **evita desplazamientos** y **tiempos de espera** y **reduce la incertidumbre** de los pacientes en la espera de resultados.

Sin embargo, **esta opción únicamente es recomendable para un tipo de pacientes.** Encaja mejor según el estilo de vida y los compromisos personales y profesionales de cada persona, como, por ejemplo, en pacientes que trabajan y tienen una carga familiar o personas mayores poco digitalizadas pero que cuentan con el apoyo familiar. En cuanto a los pacientes que son poco comunicativos, personas mayores sin acceso al entorno digital o que se encuentran en fases agudas o con un diagnóstico reciente, la teleconsulta no se aconseja; de hecho, se considera perjudicial y, por lo tanto, son preferibles las citas presenciales.

5 claves para mejorar la experiencia de los pacientes

Cuando se realiza una teleconsulta es muy importante llevar a cabo un seguimiento del paciente de principio a fin y, por ello, se deben tener en cuenta diferentes aspectos claves para que la visita sea una experiencia favorable.

Hay que destacar que, en la primera fase de la consulta telemática, la de citación, es muy importante confirmar que el paciente ha recibido la comunicación con todos los datos clave y, en el caso que sea necesario, informarle de posibles retrasos. En la preparación de la cita, la segunda fase, es fundamental comunicar al paciente cómo transcurrirá, qué debe tener en cuenta y qué esperar de ella, además

de sugerirle que anote la sintomatología y dudas que le hayan surgido desde la última visita.

En la tercera fase, antes de la consulta, es importante asegurarse que no hay ningún problema técnico y respetar los horarios de la cita ya que, de lo contrario, puede inducir al paciente a pensamientos negativos relacionados con su enfermedad. En la cuarta fase, durante la consulta, se debe utilizar el audio y el vídeo con el fin de humanizar la visita y, en el caso de detectar signos de agudización de la enfermedad, citarle presencialmente, sin alertarlo. Finalmente, después de la teleconsulta, es importante hacer un seguimiento para saber si al paciente le han surgido dudas o si hay algún aspecto relevante que se debe comunicar y/o consultar al médico.