

Teleenfermería un nuevo avance para el cuidado del paciente

Lizbeth Caza-Ganan¹; Diana Martínez-García²

(Recibido: marzo 14, Aceptado: mayo 23, 2023)

<https://doi.org/10.29076/issn.2602-8360vol7iss12.2023pp79-85p>

Resumen

La teleenfermería consiste en proporcionar el servicio de salud al aplicar las tecnologías de la información y comunicación al existir inconvenientes entre los cuales está el acceso, distancia y tiempo. Incorporar las TIC conlleva varios beneficios como agilizar los procesos, diagnósticos, tratamientos, mejorar la calidad y formar de manera adecuada al profesional de salud. Para este estudio se planteó el objetivo de analizar la importancia de la teleenfermería como un nuevo avance del cuidado del paciente. Se aplicó un enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo, la muestra estuvo conformada por 25 profesionales de enfermería del Hospital General Ambato IESS. El 60% de los encuestados usan su dispositivo móvil y herramientas tecnológicas para sus actividades diarias como revisión de resultados, solicitud de información de pacientes, entre otros, por lo que es necesario la capacitación al personal de salud para mejorar la usabilidad y calidad de servicio. La teleenfermería es una propuesta innovadora con el fin de optimizar los recursos humanos y brindar atención a pacientes con problemas de acceso a la atención presencial.

Palabras Clave: ámbito sanitario; herramientas tecnológicas; tecnología de la información y la comunicación; teleenfermería.

Telenursing a new breakthrough for patient care

Abstract

Telenursing consists of providing the health service by applying information and communication technologies when there are drawbacks among which is access, distance and time. Incorporating ICT has several benefits such as streamlining processes, diagnoses, treatments, improving quality and adequately training health professionals. For this study, the objective was to analyze the importance of telenursing as a new advance in patient care. A quantitative approach was applied with a descriptive design, the sample consisted of 25 nursing professionals from the Ambato IESS General Hospital. 60% of respondents use their mobile device and technological tools for their daily activities such as reviewing results, requesting patient information, among others, so it is necessary to train health personnel to improve usability and quality of service. Telenursing is an innovative proposal in order to optimize human resources and provide care to patients with problems of access to face-to-face care.

Keywords: health field; technological tools; information and communication technology; telenursing.

¹ Estudiante de la Carrera de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Email: lcaza7152@uta.edu.ec.

² Docente de la Carrera de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Email: dn.martinez@uta.edu.ec. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2322-9943>

INTRODUCCIÓN

La innovación tecnológica se ha incrementado desde el siglo XX hasta la actualidad, así como su uso desde las actividades cotidianas hasta en labores sanitarias (1). Por esto, la telemedicina a través de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) permite prestar servicios para la salud de pacientes que se encuentren a distancias largas ya que, ayuda al intercambio de información entre ambas partes mediante una adecuada atención integral (2).

Entre los beneficios que contribuye la telesalud se menciona a la optimización de recursos humanos, atención a personas alejadas o quienes tengan problemas de acceder a los servicios de salud y oportunidad de atención, siendo las TIC la solución para mejorar la calidad y agilización en tratamientos y diagnósticos (3). Sin embargo, para los profesionales de la salud el uso de las TIC son nuevos retos, ya que, al no tener la capacidad de usarlas es un factor que impide ejercer su profesión debido a la complejidad de los programas, software, máquinas, entre otros que forman parte de sus prácticas diarias (4).

Por esto, en Europa y Estados Unidos la teleenfermería está siendo desarrollada en varias formas de atención de salud; entre los avances se menciona: monitoreo a pacientes en estado crónico, quienes presenten dificultad al moverse dentro de los centros de salud, seguimiento a quienes pasaron por cirugías, soporte telefónico y atención a domicilio (5).

En América Latina, las soluciones en atención de salud mediante Internet permiten trabajar contra la desigualdad y por ende mejorar la calidad de vida de los pacientes por medio de su aplicación en diversas áreas de prevención, tratamiento, información, diagnóstico, promoción e investigación (6). El reto principal es posicionarla y fomentar su atención a través de los recursos accesibles que forman parte de la tecnología como: la red de internet, dispositivos móviles y computadoras (2). Cabe recalcar que las actividades en la enfermería comprenden diferentes roles y en varios campos de actuación como la gestión, educación y cuidado (7); por

esto la teleenfermería se presenta como una herramienta que ayuda a todas las acciones a mantener una comunicación abierta entre los expertos de salud y los pacientes.

Con lo mencionado, es importante conocer las acciones que abarca la teleenfermería no solo desde el punto de vista tecnológico sino también referente al fortalecimiento del rol profesional que adquiere por el uso de las herramientas como un plus o valor agregado, por esto se plantea como objetivo principal de la presente investigación analizar la importancia de la teleenfermería como un nuevo avance para el cuidado del paciente.

METODOLOGÍA

Se aplicó una investigación con enfoque cuantitativo con un diseño de estudio no experimental y de carácter descriptivo, la población está conformada por profesionales de enfermería del Hospital General Ambato IESS, Ecuador.

Los criterios de inclusión que se consideraron fueron los profesionales que hayan prestado sus servicios sus servicios en un período de 7 meses desde julio 2022 – enero 2023.

Los datos se obtuvieron mediante la aplicación del instrumento denominado “Conocimiento, práctica y percepción de enfermeras respecto a Teleenfermería como estrategia de continuidad del cuidado” realizado por Carvajal & Vásquez (8), el mismo que evalúa cuatro dimensiones, sociodemográfica, conocimiento, práctica y percepción en donde se valora cada respuesta mediante una escala de Likert. Una vez aplicada la encuesta, a partir de los valores recopilados por cada pregunta se establecieron las frecuencias y se elaboraron las tablas de resultados para el análisis respectivo.

El cuestionario fue diseñado en Google Forms, y mediante un enlace compartido a los profesionales de salud se obtuvieron los datos. Posteriormente, se realizó el análisis a través del Paquete Estadístico para Ciencias Sociales (SPSS), de donde se obtuvieron las tablas estadísticas para evidenciar las frecuencias y porcentajes de cada interrogante para su interpretación.

RESULTADOS

Respecto a las características sociodemográficas (Tabla 1) se identificó un total de 25 encuestados, 15 de ellos comprenden una edad de 26 a 35 años con un porcentaje de 60% y con el 40% edades de 18 a 25 años. Además, con el 100% de los profesionales de la enfermería encuestados de sexo femenino y de nacionalidad ecuatoriana. En cuanto al lugar de residencia, el 80% de Ambato, el 16% de Latacunga y un 4% de Pelileo. El grado académico de los profesionales de salud con mayor porcentaje 60%, fue licenciatura, mientras que el restante 40% registran como título profesional auxiliar de enfermería y médico general.

Tabla 1. Características sociodemográficas

Características	Frecuencia	Porcentaje
Edad		
Entre 18 a 25 años	10	40%
Entre 26 a 35 años	15	60%
Sexo		
Femenino	25	100%
Nacionalidad		
Ecuatoriano	25	100%
Lugar de residencia		
Ambato	20	80%
Latacunga	4	16%
Pelileo	1	4%
Grado académico		
Licenciatura	15	60%
Otro	10	40%

Nota: Datos extraídos de SPSS

Por otro lado, se identificaron las características relacionadas a la dimensión conocimiento (Tabla 2).

En cuanto a la dimensión conocimiento, se identificó que el 60% conoce el uso del teléfono fijo mientras que el 40% el celular. Así mismo, 100% de encuestados han escuchado acerca de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) con el 60% en la universidad y trabajo, el 20% en congresos y medios de prensa, el 16% en la red de internet y otros, con el 1% sólo en la universidad.

A través de las encuestas se ha evidenciado que en Ecuador existe un mínimo porcentaje de centros de salud que usan las tecnologías

informáticas y de la comunicación para diferentes áreas y actividades como mejorar la calidad de los datos de cada paciente por medio de software, consultas por la red de internet, consulta de exámenes con un porcentaje de 24%, sin embargo, se visualiza un 76% que no usan las TIC debido a la falta de conocimiento o recursos económicos para solventar tanto máquinas como sistemas informáticos.

Según los datos de los encuestados se evidenció que el 60% han llevado cursos en línea, el 36% de computación y el 4% de telemática.

Respecto a los términos escuchados, el 60% de encuestados escucharon telemedicina, tele-enfermería y tele-farmacia; el 24% tele-enfermería y el 16% tele- psiquiatría, telesalud y otras. Sin embargo, sólo el término tele-enfermería corresponde al 40%, de los cuales el 60% han escuchado en el trabajo, y el 40% restante entre la universidad y por amigos.

Los resultados de la dimensión práctica se presentan en la Tabla 3. Según los encuestados el 60% posee tres dispositivos (teléfono fijo, celular y computadora), con un porcentaje de 40% entre el celular y computador. De la misma manera, las aplicaciones más usadas fueron de educación, libros, negocios, entretenimiento, comidas, bebidas y salud con el 60%, música y deportes con el 20%, relacionadas con la medicina, música, fotografía, redes sociales el 16% y en redes sociales el 4%.

Relacionado al área laboral, el 64% de encuestados usan su teléfono fijo en el trabajo, de estos, el 60% usan para comunicarse con algún servicio o departamento y para conocer resultados y exámenes médicos, mientras que el 20% usa para conocer el estado de salud de otros usuarios.

De la misma manera, relacionado a los dispositivos electrónicos, el 96% de encuestados usan para realizar actividades como conocer el estado de salud de otros usuarios, consultar el resultado de exámenes enviados al laboratorio, localización de expedientes y facilitar la comunicación entre demás profesionales y diferentes departamentos del hospital, sin embargo, el 4% indican no usar estos aparatos debido a su desconocimiento y poca habilidad para manejarlos.

Tabla 2. Dimensión evaluada: conocimiento

Características		Frec.	Porcent.
Uso de dispositivos electrónicos	Teléfono celular	10	40%
	Teléfono fijo	15	60%
Conoce de las TIC	Si	25	100%
	No	0	0%
En donde ha escuchado de las TIC	En el trabajo y universidad	15	60%
	En la universidad	1	4%
	En la universidad e internet	4	16%
	En un congreso, medio de prensa y universidad	5	20%
Curso de capacitación	Computación	9	36%
	Cursos en línea	15	60%
	Telemática	1	4%
Términos escuchados	Tele-enfermería	6	24%
	Tele-enfermería, tele-medicina, tele-farmacia	15	60%
	Tele-enfermería, tele-medicina, tele-psiquiatría, tele-salud	4	16%
Se usan las TIC en el área de salud en Ecuador	No	19	76%
	Si	6	24%
Donde supo que se usan las TIC en Ecuador	En la universidad	10	40%
	Sin responder	15	60%
Término escuchado tele-enfermería	No	15	60%
	Si	10	40%
En dónde ha escuchado la tele – enfermería	Trabajo	15	60%
	Universidad	5	20%
	Por un amigo (a)	5	20%

Nota: Datos extraídos de SPSS

Relacionado a las herramientas tecnológicas, el 60% usa una llamada, chat o correo electrónico para comunicarse con usuarios a distancia; únicamente por chat el 20%, por videollamada el 16% y sólo por correo electrónico el 4%. Así mismo, para dar continuidad al cuidado en el hogar los encuestados usan con mayor frecuencia el celular y computador con el 76%,

el teléfono fijo correspondiente al 4% y el 20% usan el ordenador.

En cuanto a las herramientas didácticas el 60% no usa ninguna aplicación, sin embargo, el resto se distribuye con el 20% brochures informativos, el 16% presentación en power point o programas semejantes y el 4% videos interactivos.

Tabla 4. Dimensión evaluada: percepción

Características		Frec.	Porcent.
Opinión acerca de las TIC	Son útiles, pero no necesarias	5	20%
	Son útiles y necesarias	20	80%
Piensa que las TIC son herramientas funcionales para el área de salud	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	20%
	Totalmente de acuerdo	20	80%
Las TIC se aplican actualmente en la enfermería en Ecuador	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	20%
	Totalmente de acuerdo	20	80%
Importancia del uso de dispositivos en lugar de trabajo	De acuerdo	15	60%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	20%
	Totalmente de acuerdo	5	20%
Piensa que las TIC pueden aplicarse en la enfermería	De acuerdo	15	60%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	20%
	Totalmente de acuerdo	5	20%
Posibilidad de brindar los servicios de enfermería a distancia en Ecuador	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	36%
	Totalmente de acuerdo	16	64%
Piensa que la enfermería da continuidad a los cuidados en el hogar por los dispositivos	De acuerdo	15	60%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	36%
	Totalmente de acuerdo	1	4%
Los cuidados a distancia pueden despersonalizar la atención de enfermería	En desacuerdo	15	60%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	36%
	Totalmente de acuerdo	1	4%
Piensa que es viable implementar la tele – enfermería como una estrategia de cuidado	De acuerdo	15	60%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	20%
	Totalmente de acuerdo	5	20%
Brindaría cuidados en el hogar por medio de la tele - enfermería	De acuerdo	19	76%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	20%
	Totalmente de acuerdo	1	4%
Capacitación en tele - enfermería	Si	25	100%
	No	0	0%

Nota: Datos extraídos de SPSS

DISCUSIÓN

Los hallazgos del estudio muestran que en la actualidad las tecnologías de la información y comunicación han sido implementadas a nivel social y dentro del sistema sanitario, así como Racionero (9) quien indica que la teleenfermería se considera como una nueva oportunidad para la atención a pacientes que presentan inconvenientes al desplazarse de un lugar a otro, debido a esto se fomenta una simbiosis para perfeccionar el cuidado a usuarios y formarlos tanto en autogestión como autocuidado, al igual que en la presente investigación ya que, las TIC

han tomado cada vez mayor posesión en las actividades laborales en el área de salud que va desde el registro de usuarios hasta usarlas para realizar exámenes de laboratorio y monitorear el cuidado de los pacientes.

Por esto, Blanco (10) menciona la importancia de mantener capacitadas a las enfermeras con el fin de resolver problemas como la distancia y tiempo, y que gracias al uso de las nuevas tecnologías la teleenfermería puede llegar a posicionarse en el ámbito sanitario por el éxito en softwares o sistemas relacionados a la salud. Así como, en el presente estudio que indica la

necesidad de implementar a la teleenfermería como una estrategia de cuidado siempre y cuando sean usadas de manera adecuada sin afectar la estabilidad del paciente.

Sin embargo, es fundamental no olvidar que dentro de ámbito sanitario lo más importante son las personas ya que, por más avances tecnológicos la comunicación entre el experto de salud y el paciente no debe perderse como lo indica Hervás (11), aunque en este estudio las enfermeras consideran a las TIC como útiles, pero no necesarias por lo que, sólo el 20% mencionan que son herramientas funcionales en el área de salud.

Para finalizar, no es conveniente olvidar que el éxito del cuidado del paciente obliga al personal de salud mantenerse actualizado frente a los avances tecnológicas para mejorar la calidad del usuario y satisfacer sus necesidades sin importar el lugar que se encuentren.

CONCLUSIONES

La teleenfermería está relacionada con el uso de las TIC con el fin de favorecer el cuidado personalizado, es decir, centrado en el paciente y sus necesidades. A pesar, de incorporarla recientemente al ámbito sanitario, estas son de gran interés en especial aquellos que presentan enfermedades de larga duración o en estado crónico.

En la actualidad, los estudios continúan para indagar y obtener mayor conocimiento en diversos aspectos de teleenfermería relacionados a la cronicidad, por lo que, es considerada como una herramienta fundamental para brindar atención sociosanitaria de calidad a pacientes crónicos. Además, la teleenfermería ha permitido disminuir los costos sanitarios, aumentar la satisfacción del paciente, reducir la cantidad de ingresos clínicos, así como la ansiedad de las personas, mejorar el control de los síntomas e incrementar la capacidad de automanejo.

En el Hospital General Ambato IESS la usabilidad de las tecnologías informáticas y de la comunicación en el área de enfermería se aplica en el cuidado a pacientes a distancia mediante dispositivos electrónicos desde un

teléfono hasta un computador, de la misma manera, los profesionales usan para comunicar el resultado de exámenes de laboratorio así como, para conocer el estado de salud de diferentes usuarios, sin embargo, es fundamental las capacitaciones periódicas en el tema de teleenfermería para mejorar el servicio brindado y obtener más conocimiento acerca de las innovaciones tecnológicas en su área laboral.

REFERENCIAS

1. Nuñez J, Ramos A, Jiménez M, García M, Mella L, Romero K. Teleenfermería, opción atractiva para transformar la gestión del cuidado. *Revista Médica Electrónica*. 2020; 42(2):1-6.
2. Hoyos Y. Rol de la telesalud en el cuidado enfermero: una revisión bibliográfica. Tesis de pregrado. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Facultad de Medicina; 2022.
3. Arandojo I. E-nfermería. Las nuevas tecnologías al servicio de la enfermería en el siglo XXI. Tesis doctoral. Madrid: Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Enfermería, Podología y Fisioterapia; 2018.
4. Fernández C, Cannobio C, Araya A, Pacheco N, Mansilla E. Experiencias de tele-enfermería para la formación universitaria. *Revista Iberoamericana de Educación e Investigación en Enfermería*. 2021; 11(3):40-51.
5. Quille N, Cambiza G, Elizalde H, Contreras J. Impacto del uso de las TIC en el cuidado humanizado de Enfermería. *Revista de producción de ciencias e investigación*. 2022; 6(44):75-88. [https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol6iss44%20\(esp\).2022pp75-88](https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol6iss44%20(esp).2022pp75-88).
6. Toffoletto M, Ahumada J. Teleenfermería en el cuidado, educación y gestión en América Latina y el Caribe: revisión integrativa. *Revista Brasileira de Enfermagem*. 2020; 73(5). <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2019-0317>
7. López C, Ballesteros M, García M, Otero A, San Raimundo M, Pérez S, et al. Nuevos

- modelos innovadores de atención para la atención primaria de salud: teleenfermería. *Revista INFAD*. 2019; 3(2):97-106. <https://doi.org/10.17060/ijodaep.2019.n2.v2.1901>.
8. Carvajal L, Vásquez L. Conocimiento, práctica y percepción de enfermeras respecto a Teleenfermería como estrategia de continuidad del cuidado. *Enfermería: Cuidados humanizados*. 2016; 5(2):25-33.
 9. Racionero L. Teleenfermería nuevo avance en el cuidado del enfermero. Tesis de pregrado. Universidad de Valladolid; 2016.
 10. Blanco L. Tele-enfermería: revisión bibliográfica de los sistemas de seguimiento del paciente crónico en el domicilio. Revisión bibliográfica. Universidad Pública de Navarra, Facultad de Ciencias de la Salud; 2022.
 11. Hervás S. E-enfermería: un nuevo modelo de atención. Tesis de pregrado. Universidad de Cantabria; 2016.
 12. Alcazar B, Ambroso L. Tele-enfermería en pacientes crónicos: revisión sistemática. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*. 2019; 42(2):187-197. <https://dx.doi.org/10.23938/assn.0645>.
 13. Otero C, Ballesteros M, García M, Otero A, García C, Raimundo C, et al. Nuevos modelos innovadores de atención para la atención primaria de salud: Teleenfermería. *International Journal of Developmental and Education Psychology*. 2019; 2(2):97-106.
 14. Villamil Á. Teleenfermería como alternativa para el cuidado del adulto mayor durante la pandemia por Covid-19. *Memorias de trabajo*. 2021; 2(1).
 15. Moncada L. Cuidado humanizado y el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en el profesional de salud. Tesis de pregrado. Universidad de Pamplona, Facultad de Salud; 2021.
 16. Gómez S. Alternativas a la consulta presencial relacionadas con el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en enfermería. Universidad de Cantabria. Trabajo de Grado. 2019.
 17. De la A V, Gamboa V. Tele enfermería en la automedicación por analgésico en adultos mayores durante la pandemia. Tesis de pregrado. Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Médicas; 2022.
 18. Mosquera H. Aplicativo tecnológico en tele enfermería para el cuidado de heridas en el domicilio – Un estudio de caso, 2019. Tesis de pregrado. Universidad CES; 2020.
 19. Ibarra E. Conocimiento, práctica y percepción sobre tele-enfermería en Argentina. *Salud, Ciencia y Tecnología*. 2021; 1(33).
 20. Cano S, Guavita G, Ángel P, López N, Pacheco M, Orozco C. Teleenfermería, herramienta de innovación tecnológica al seguimiento continuo del cuidado. *Revista Salud mov*. 2017; 9(1):32-44.
 21. Taquía M, Gallardo L, García A, Mendieta C, Rojas S, Arévalo J. Teletriaje/teleorientación de enfermería pediátrica en el contexto de la pandemia por Covid-19. *Ciberindex*. 2022; 31(2):72-76.