

# PROTOCOLO DE TELECONSULTA | PERSONA CON DIABETES MELLITUS TIPO 2\*

Manuel Gargallo Fernández, Martín López de la Torre Casares, Javier Escalada San Martín  
Grupo de Trabajo de Diabetes de la SEEN



Se aconseja revisar previamente el prólogo del **Manual de Teleconsulta de la SEEN**

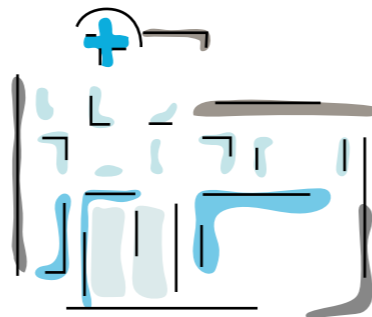
\*de acuerdo con las directrices del centro

## PREPARACIÓN DE LA CONSULTA. Material necesario



### Persona con DM2

- teléfono/datos/wifi
- competencias
- preparar/volcar datos
- papel, bolígrafo
- consentimiento informado



### Centro sanitario

- programa de atención estructurado
- citas agendadas
- datos de contacto actualizados
- envío/aviso de la cita
- plataforma para informe/justificante



### Médico

- teléfono, datos/wifi
- cascos, manos libres
- ordenador
- HCE, receta electrónica
- correo electrónico
- revisar datos/resultados

**Seguridad:** identificación mutua (profesional sanitario y paciente/cuidador/tutor legal)

**Confidencialidad:** comunicación directa con el paciente, cuidador o tutor legal

## DURANTE LA CONSULTA

- **Recoger los datos:** peso, MAPA-PA, perímetro de la cintura



- **Recabar los datos de glucemia autorregistrados:** referidos o preferiblemente descargados

- **Consumo de tabaco y alcohol**



- **Verificar la terapia actual** (fármacos, dieta, ejercicio)
  - Valorar la adherencia y la forma de administración

- **Preguntas claves**

- Seguimiento dietético y del plan de ejercicio
- Síntomas hiper/hipoglucemia
- ¿Hipoglucemias? (si en terapia con hipoglucemiante): frecuencia, gravedad, percepción adecuada
- ¿Infecciones genitourinarias? (si en terapia con glucosúricos)
- ¿Tolerancia a los fármacos?



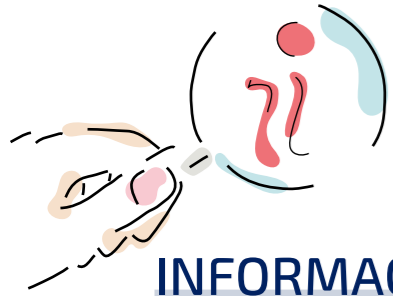
- **Preguntas o dudas por parte del paciente**



- **Evaluación de las complicaciones**

- ¿Nuevas incidencias médicas?
- Última revisión oftalmológica
- Isquemia periférica
- Síntomas sugerentes de patología cardiaca
- Neuropatía
- Úlceras/lesiones del pie
- Gastroparesia
- Lipoatrofias y lipohipertrofias
- Deterioro cognitivo, fragilidad
- Disfunción sexual
- Otros síntomas que refiera el paciente





## INFORMACIÓN Y CONCLUSIONES

- **Informar sobre los resultados del análisis bioquímico y de las pruebas complementarias**
- **Aclarar las dudas de los pacientes**
- **Informar sobre la valoración global y el plan terapéutico**
- **Decisiones a consensuar con paciente**
  - Modificaciones/ajustes en la terapia
    - El paciente lo anota y lo lee al médico
    - Si está disponible, hay que rellenar la receta electrónica
  - Planificación
    - Nuevas determinaciones bioquímicas u otras pruebas complementarias
    - Interconsultas a otras especialidades
    - Posible alta a MAP/Coordinación con Atención Primaria
    - Próxima cita con el médico
    - Próxima cita con la educadora
    - Verificar la dirección de correo y teléfono para enviar el informe y las citas
  - Intervenciones educativas
- **Registro de la actividad en la historia clínica electrónica**
- **Informe clínico con envío postal/e-mail/carpeta digital de salud**
- **Justificante de la visita con envío postal/e-mail/carpeta digital de salud**



## SITUACIONES QUE OBLIGAN A UNA CONSULTA PRESENCIAL



- **Situación clínica general que así lo aconseje**
- **Necesidad de exploración física por datos sugerentes de:**
  - Úlceras o lesiones en el pie
  - Isquemia periférica
  - Lipodistrofia
  - Otros datos referidos por el paciente
- **Dudas sobre la exactitud de los datos aportados por el paciente (peso/presión arterial/perímetro de la cintura/autoanálisis)**
- **Solicitud expresa por parte del paciente**
- **Dudas razonables de que la consulta se haya desarrollado correctamente o que el paciente haya comprendido bien el plan terapéutico**



## ENLACES DIGITALES DE INTERÉS

- ✓ Sección Pacientes-DM\_web de la SEEN
- ✓ Federación Española de Diabetes (FEDE)
- ✓ Diabeweb

Otros enlaces según hospital, comunidad autónoma, etc.

- ✓ Guía para el uso de Apps en diabetes
- ✓ Recomendaciones de la ADA 2020



## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN

### Se aconseja una evaluación trimestral-semestral:

- Encuesta telefónica/SMS/otros medios los días siguientes a la consulta

– Opinión general de la consulta:

(mala) 1    2    3    4    5    6    7    8    9    10 (excelente)

– ¿Desea continuar con este tipo de consulta, según el plan terapéutico propuesto?:

Sí     No

- Evaluación de la calidad de vida relacionada con la enfermedad: cuestionarios genéricos (ej.: NHP, SIP, SF-36, etc.) o específicos (ej.: EsDQOL)
- Cuestionarios de experiencia del paciente (ej.: ICHOM)

## INDICADORES DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### Se aconseja una evaluación trimestral-semestral:

- Porcentaje de pacientes que aceptan la consulta telefónica (> 80%)
- Porcentaje de consultas telefónicas programadas que se llevan a cabo (> 80%)
- Porcentaje de consultas telefónicas programadas que requieren atención presencial por cualquier causa (< 30%)
- Porcentaje de consultas telefónicas programadas que requieren consulta presencial por deseo expreso del paciente, por desarrollo inadecuado o por problemas en la comprensión por parte del paciente (< 20%)
- Porcentaje de consultas telefónicas con valoración global < 5 (< 30%)
- Grado de satisfacción del usuario con la consulta telefónica en relación con la consulta presencial (puntuación 1-10) (> 50%)
- Revisión y análisis de las reclamaciones de la teleconsulta
- Valorar la posibilidad de grupos focales