

Humanización de la atención en el contexto de telemedicina: una revisión de la literatura

Autores:

Franchesca Rubina Castro, Estudiante de Enfermería, Universidad de Atacama, Departamento de Enfermería, Copiapó, Chile.

Cristina Cornide Cortés, Estudiante de Enfermería, Universidad de Atacama, Departamento de Enfermería, Copiapó, Chile.

Katherine Cortés Contreras, Estudiante de Enfermería, Universidad de Atacama, Departamento de Enfermería, Copiapó, Chile.

Catalina Aracena Escobar, Estudiante de Enfermería, Universidad de Atacama, Departamento de Enfermería, Copiapó, Chile.

Nicolás Zamorano Parrao, Estudiante de Enfermería, Universidad de Atacama, Departamento de Enfermería, Copiapó, Chile.

Maggie Campillay Campillay, Académica del Departamento de Enfermería, Universidad de Atacama, Copiapó, Chile. Investigadora de correspondencia: maggie.campillay@uda.cl.

* Trabajo ganador en I Jornada Nacional de Investigación en Enfermería de la Escuela de Enfermería de la Universidad de Valparaíso 2021, Eje Cuidados de la persona, familia y comunidad

* Trabajo derivado de Tesis de grado para optar al grado de Licenciado(a) en Enfermería

* No se contó con ningún tipo de financiamiento

* No existe conflicto de interés

Fecha de Recepción: 03 de Noviembre 2021

Fecha Aceptación: 10 de Diciembre 2021

Nº DOI: <http://doi.org/10.22370/bre.61.2021.3086>

› Resumen

La pandemia por COVID-19 ha relevado la e-salud como estrategia para mejorar el acceso a la atención sanitaria de la población. **Objetivo:** Describir el estado de humanización de la atención en el contexto de e-Salud. **Metodología:** Revisión sistematizada, definida por Codina como una revisión bibliográfica de alcance cualitativo. Sigue las fases de búsqueda, evaluación, análisis y síntesis. Se utilizaron las bases de datos Wos®, Scopus® y Pubmed®. La estrategia consideró las palabras claves; e-health or telenursing and humanization of assistance and nursing care en español e inglés. Los criterios de inclusión consideraron artículos de no más de cinco años, acceso abierto y categoría nursing. **Resultados:** Se seleccionaron 20 artículos; 20% de Latinoamérica, 15% de Estados Unidos y 65% de países Europeos. Los hallazgos son alentadores, dado que las intervenciones realizadas por enfermeras a través de e-salud, han sido reportada en distintas partes del mundo como beneficiosas para las personas. **Conclusión:** La revisión expone que la atención de enfermería e-salud, permite establecer una buena relación de ayuda, lo que genera en las personas sentimientos de confianza, buena comunicación y sensación de entornos seguros. Se identifica que principal limitación son las brechas de alfabetización en medios digitales.

› **Palabras claves:** Telemedicina, cuidados de enfermería, humanización de la atención (DeCS-BIREME).

Humanization of care in the context of telemedicine: a review of the literature

› Abstract

Introduction. The COVID-19 pandemic has highlighted e-health as a strategy to improve access to health care for the population. **Objective.** Describe the state of humanization of care in the context of e-Health. **Methodology.** Systematized review, defined by Codina as a qualitative literature review. Follow the search, evaluation, analysis and synthesis phases. The Wos®, Scopus® and Pubmed® databases were used. The strategy considered the keywords; e-health or telenursing and humanization of assistance and nursing care in Spanish and English. The inclusion criteria considered articles of no more than five years, open access and nursing category. **Results.** 20 articles were selected; 20% from Latin America, 15% from the United States and 65% from European countries. The findings are encouraging, given that the interventions carried out by nurses through e-health have been reported in different parts of the world as beneficial for people. **Conclusion.** The review shows that e-health nursing care allows establishing a good helping relationship, which generates in people feelings of trust, good communication and a feeling of safe environments. The main limitation is identified as the literacy gaps in digital media.

› **Keywords:** Telemedicine, nursing care, humanization of assistance (DeCS-BIREME).

› INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha realizado un llamado a avanzar en la estrategia de la e-Salud, estableciendo que es una senda que garantiza el liderazgo, la colaboración internacional, sincronización política y la utilidad al gobierno en salud. En este sentido, un aspecto esencial es la disponibilidad de recursos humanos con la capacidad de responder a los retos y oportunidades planteados para la incorporación de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), creando un soporte necesario para generar políticas de telesalud (1).

La e-salud, se define como el “conjunto de TIC que, a modo de herramientas, se emplean en el entorno sanitario en materia de prevención, diagnóstico, tratamiento, seguimiento, así como en la gestión de la salud, ahorrando costos al sistema sanitario y mejoras a la eficacia de este” (1). Al respecto, la e-salud es la nueva forma de comunicarse con las personas y usuarios, usando los medios tecnológicos para aumentar la cobertura de cuidados y llegar a lugares impensables, haciendo más costo-eficiente y democrática la salud (2). En este sentido, en los últimos años la irrupción y evolución de las TIC en la vida cotidiana de la población, han generado impacto en distintos ámbitos, uno de los más relevantes el gubernamental (3). Los gobiernos han incorporado las TIC en las distintas funciones del Estado, con objetivos diversos; como aumentar la transparencia, facilitar trámites, promover mayor participación, así como proveer servicios de manera más eficiente (4).

Países desarrollados y en vías de desarrollo, han iniciado avances relacionados con la implementación de e-salud, algunos con estrategias sistémicas y otros con proyectos a menor escala. Por ejemplo, en algunos lugares se han implementado redes de transferencia del historial médico completo de los

pacientes, mientras que otros avanzan en recetas electrónicas para facilitar la entrega de medicamentos en las farmacias, utilizando como base las aplicaciones de tele-consultas (5).

Países europeos han sido pioneros en establecer servicios sanitarios digitales para la población, cuyos sistemas incluyen; agenda de horas de atención, los prestadores de salud pueden ingresar al historial clínico completo y acceder a la información administrativa de los usuarios. Algunos países inclusive, han implementado una tarjeta que permite que los usuarios puedan abastecerse de medicamentos en cualquier farmacia que esté afiliada a la red, sin necesidad de tener que actualizar su receta médica constantemente (6, 7). Mientras los países Latinoamericanos, de manera más limitada, han ido también desarrollando avances en este sentido, pero con dificultades para alcanzar sistemas integrados (7).

A nivel nacional el Ministerio de Salud de Chile (MINSAL) a través del Programa Nacional de Telesalud y el Sistema de Información de la Red Asistencial (SIDRA), proponen desarrollar la telemedicina como un proceso clínico que contribuya al acceso a la salud y la continuidad de los cuidados de las personas. Este aspecto, se releva por las características territoriales del país; “donde la distancia y las barreras de acceso son un factor crítico para la atención de la población beneficiaria, la incorporación de tecnologías de la información y de la comunicación se hace imprescindible” (8). Esto es especialmente importante en la implementación de consultas médica de especialidad cuyos servicios dan cobertura y favorecen la oportunidad de atención a toda la red pública asistencial; hospitales, atención primaria de salud y centros de derivación, aunque con la dificultad de que no se ha logrado articular como una sola red (7, 9).

La incorporación de e-Salud en el sistema de sa-

lud avanza con rapidez, con el desafío de contar con una estrategia bien definida, financiada, integral e integrada y contar con marco legal que le de sustentabilidad. En este sentido, la propuesta pre COVID-19 de telesalud en Chile, priorizó la consulta médica de especialidad por sobre otras prestaciones realizadas por otros profesionales sanitarios y técnicos. Sin embargo, la pandemia por COVID-19, provocó una urgencia por usar la telemedicina como primera opción, para dar respuesta al cuidado de las personas en condiciones de confinamiento epidemiológico. Al respecto, el MINSAL estableció un modelo relacional-organizacional, que reconoce en los canales de comunicación virtuales, la posibilidad de establecer entre el prestador y los usuarios una relación de ayuda que sea asimilable a las condiciones de presencialidad (10). En este punto, la profesión de enfermería ha realizado importantes avances en las prestaciones de servicios utilizando la e-salud. Al respecto, la revisión realizada por Toffoletto et al. (11), da cuenta de la utilidad de estos servicios a nivel de la profesión, pero con una débil evidencia del alcance de las intervenciones implementadas.

El objetivo de esta revisión es describir el estado de la humanización de la atención de enfermería en el contexto de e-Salud. Con ello, se espera aportar con argumentos y evidencia que justifique impulsar estrategias de cuidado en formato digital o híbrido, y provocar la discusión sobre los nuevos roles de la profesión en la era de las TIC y post COVID-19.

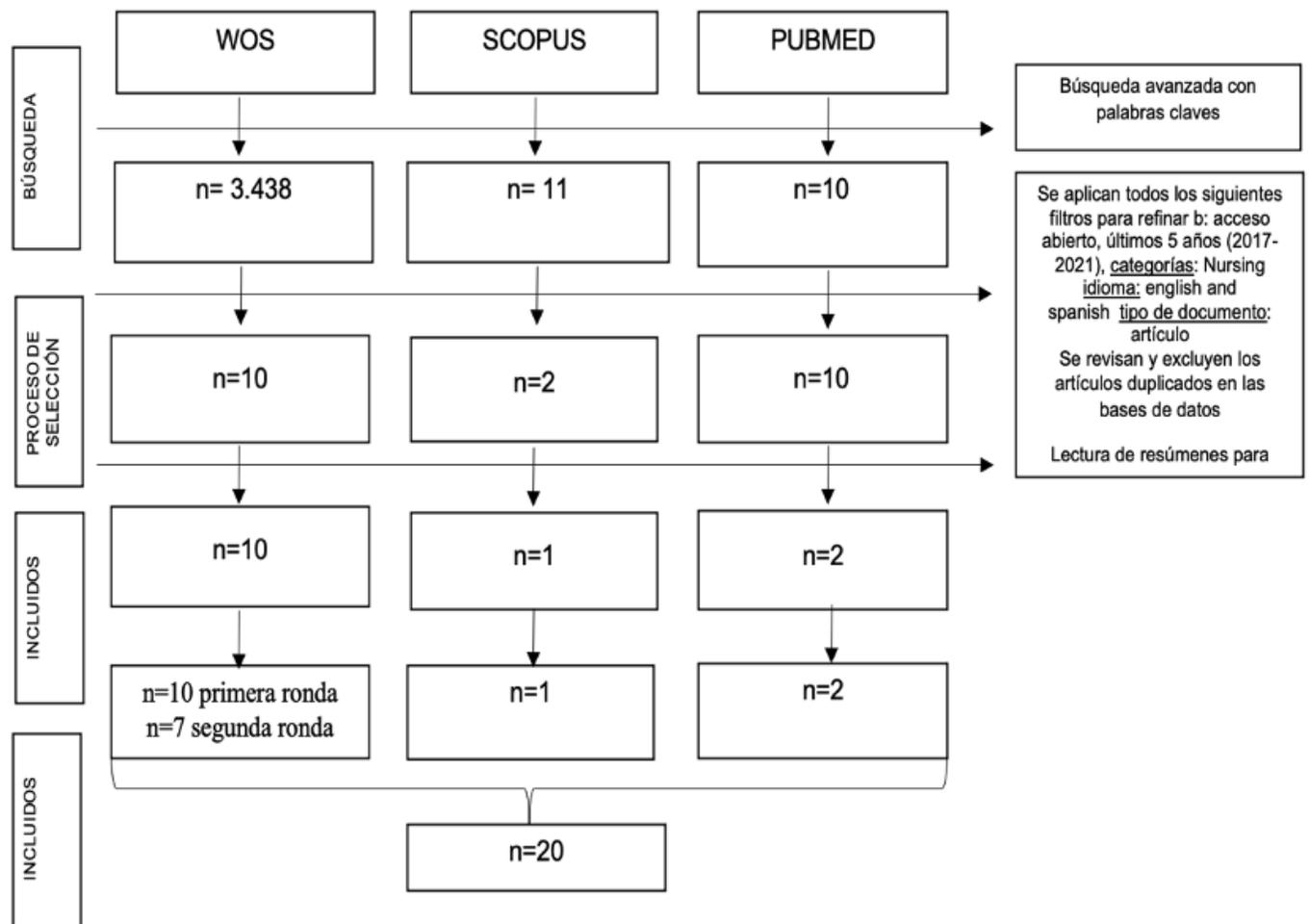
› **METODOLOGÍA**

Estudio secundario que se aborda como revisión sistematizada, definida por Codina (12) como una revisión bibliográfica de alcance cualitativo, centrada en la exploración y análisis de áreas del conocimiento socio-humanista, con el fin de identificar oportunidades de investigación. A diferencia

de las revisiones sistemáticas que evalúan eficacia de ciertas intervenciones sanitarias, estas revisiones sanitarias con enfoque socio-humanista, interpretan los hallazgos contenidos en los estudios seleccionados, por lo que son heurísticos. Los criterios de rigor incluyen elegir artículos que cumplan con altos niveles de confiabilidad, siguiendo las fases de búsqueda, evaluación, análisis y síntesis.

La fase de búsqueda se realizó en las bases de datos Web of Science® (WOS), Scopus® y Pubmed®. La estrategia consideró las siguientes palabras claves y operadores booleanos: e-health or tele-nursing and humanization of assistance and nursing care. Los criterios de inclusión consideraron los artículos de no más de cinco años del periodo 2017-2021, que cumplieran con los criterios de acceso abierto y de la categoría nursing. Se realizaron dos rondas de búsqueda; una en idioma inglés y otra en español. La evaluación y selección de los artículos se realizó a través de la lectura de los resúmenes, logrando en esta etapa 13 artículos. Al respecto, la insuficiente cantidad de artículos se complementó, con artículos de la base de datos WOS® que fueron seleccionados en tercera ronda, ampliando la búsqueda al usar solo e-health and humanization of assistance, obteniendo 7 artículos más, y completando 20 documentos para el análisis (Figura 1).

Figura 1: Algoritmo de búsqueda



Desarrollo y discusión

De los 20 artículos seleccionados; el 20% son de Latinoamérica con tres de Brasil y uno de Puerto Rico, el 15% corresponde a Estados Unidos con tres artículos, y el 65% corresponde a países de Europa con tres de Suecia, uno de Italia, dos de Países bajos, uno de Alemania, uno de Noruega, uno de Polonia, dos de Reino Unido y uno de España (Tabla 1).

Tabla 1: Artículos seleccionados

Nombre del artículo	Autor(es)	Año y país	Objetivo
Diabetes assistance before, during and after Covid-19 in Ferrara, Italy	Pelizzola et al.	Pelizzola et al.	Comparar entre la asistencia sanitaria de pacientes con diabetes tipo II, antes, durante y después de la pandemia y el uso de tecnologías como la e-salud para su control en época de emergencia sanitaria.
Parents' experiences of an e-health intervention implemented in pediatric health-care: a qualitative study	Larsson et al.	2019 Suecia	Explorar las perspectivas de los padres sobre los resultados de una aplicación de E-health, llamada "Sisom", utilizada por niños durante las citas médicas.
Perioperative telemonitoring of older adults with cancer: Can we connect them all?	Jonker et al.	2020 Países Bajos	Identificar tecnologías y barreras relacionadas con el paciente para la inclusión de esta población en un estudio clínico de E-salud.
COVID-19 Brings about rapid changes in the telehealth landscape	Moore et al.	2020 Estados Unidos	Proporcionar una breve descripción general de los cambios y describir el impacto de estos cambios en el médico actual y futuro personal.
The role of the nurse in the care and management of patients with atopic dermatitis	Os-Medendorp et al.	2020 Países Bajos	clave de la dermatología especializada. Práctica de enfermería en el manejo de pacientes Proporcionar una descripción general de los aspectos con dermatitis atópica moderada a grave. El rol de enfermeras especialistas en dermatología para ayudar a los pacientes y promover la comprensión, educación y la adherencia al tratamiento que sigue evolucionando.
Use of Web-based Parent-adolescent Health Promotion Program among Puerto Ricans	illarruel et al.	2018 Puerto Rico	Examinar si determinados factores sociodemográficos y factores tecnológicos (por ejemplo, computadoras y acceso a Internet) predijeron el uso de un programa de comunicación sexual entre padres y adolescentes basado en la web o un programa de actividad física, titulado cuidalos, entre los padres puertorriqueños.
Mindfulness for pregnancy: a randomised controlled study of online mindfulness during pregnancy	Krusche et al.	2018 Reino Unido	El objetivo de este estudio fue evaluar el potencial de un curso de atención plena de tipo psicológica en línea para mujeres embarazadas para prevenir depresiones, estrés, ansiedad, que son predictores importantes de la depresión post parto.
Use of a Smartphone Application for Prompting Oral Medication Adherence Among Adolescents and Young Adults With Cancer	Wu et al.	2018 Estados Unidos	Explorar la viabilidad y aceptabilidad del uso de un medicamento para teléfonos inteligentes aplicación de recordatorio para promover la adherencia a los medicamentos orales entre adolescentes y jóvenes adultos (AYA) con cáncer.
Telephone follow-up as a nursing intervention for patients receiving outpatient chemotherapy: integrative review	Górski et al.	2019 Brasil	Conocer la producción científica sobre el seguimiento por teléfono por el enfermero a pacientes oncológicos en tratamiento quimioterapéutico ambulatorio
Conditions for success in introducing telemedicine in diabetes foot care: a qualitative inquiry	Kolltveit et al.	2017 Noruega	Identificar las percepciones de los profesionales de la salud en diferentes entornos de trabajo con respecto a los facilitadores de la participación en la aplicación de la telemedicina.
Telephone-based CBT and the therapeutic relationship: The views and experiences of IAPT practitioners in a low intensity service	Turner et al.	2018 Reino Unido	Este documento presenta las experiencias y puntos de vista de los profesionales sobre el aumento de la terapia psicológica por teléfono y sus posibles efectos sobre la relación terapéutica.
Biological risk related to waste management of health in home care	Corrêa et al.	2019 Brasil	Describir el riesgo biológico relacionado con la gestión de residuos sanitarios en la asistencia domiciliaria.

Tabla 1: Artículos seleccionados

Nombre del artículo	Autor(es)	Año y país	Objetivo
Information needs of families on the health/disease of preterm infants in a neonatal intensive care unit.	Ferreira et al.	Ferreira et al.	Identificar las necesidades de información de las familias de prematuros hospitalizados en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales sobre salud / enfermedad.
Patients' experiences of eHealth in palliative care: an integrative review.	Widberg et al.	2019 Suecia	Describir las experiencias de eHealth de los pacientes en cuidados paliativos.
Identifying barriers in telemedicine-supported integrated care research: scoping reviews and qualitative content analysis.	Harst et al.	2019 Alemania	Identificar futuros potenciales de investigación para la implementación de telemedicina.
Discovering aspects of health—experiences of a web-based health diary among adults with primary immunodeficiency.	Petersson et al.	2018 Suecia	Explorar experiencias del uso de una versión piloto de un diario web basado en salud entre personas que viven con inmunodeficiencia primaria.
Opinión de los facultativos y usuarios sobre avances de la e-salud en atención primaria	Cernadas et al.	2019 España	Explorar las opiniones de los usuarios y de los facultativos sobre el avance de la e-salud en atención primaria.
Acceptance of disease and the quality of life in patients with enteric stoma	Szpilewska et al.	2018 Polonia	Determinar el grado de aceptación de la enfermedad y estudiar la relación entre el sentido de calidad de vida y la aceptación de la enfermedad entre los pacientes con un estoma.
User involvement in the implementation of welfare technology in home care services: The experience of health professionals—A qualitative study	Glomsas et al.	2020 Noruega	Aprender más acerca de los factores que promueven o inhiben la participación de los usuarios entre los profesionales de la salud al implementar la tecnología de bienestar en los servicios de cuidado en el hogar.
Integrated Multimodality Telemedicine to Enhance In-Home Care of Infants During the Interstage Period	Foster et al.	2020 Estados Unidos	Utilizar la evaluación del programa para describir la aceptabilidad, la comodidad y el valor añadido percibido de la telemedicina, incluidos sus impactos percibidos en la atención del paciente y la experiencia familiar.

La enfermera debe ser capaz de desarrollar la relación de ayuda verdadera, respetando el mundo subjetivo del sujeto de cuidado, y estableciendo lazos de confianza y afecto. El cuidado se basa en un conjunto de valores humanistas; como la solidaridad, la compasión y amor por otros (13). Desde esta perspectiva, la acción de cuidar conecta a la enfermera con la dignidad humana, que es la fuente de los derechos humanos. La visión ontológica de la dignidad les concede el valor intrínseco a los seres humanos, “portadores de derechos y un patrón para delimitar la libertad y la autonomía a las personas”. La dignidad en su visión relacional reconoce que los seres humanos deben ser respetados, y en su visión política, la dignidad obliga a los Estados a que atiendan las necesidades de las personas y las protejan (14). Los profesionales de enfermería, por tanto, se mueven en un marco de valores morales profesionales, y principios universales que ponen en el centro del cuidado a la persona. Este rasgo característico de la profesión puede verse debilitado por la irrupción acelerada del uso de la tecnológica (15).

Los hallazgos de la revisión en este sentido son alentadores, ya que se describen que al realizar prestaciones de enfermería a través de las TIC, existe mayor tendencia a experiencias humanizadas del cuidado. Los beneficios de las intervenciones realizadas por enfermeras a través de e-salud han sido reportadas en distintas partes del mundo como beneficiosa para las personas (16-33,36).

En este sentido, Pelizzola (16) menciona que el seguimiento de pacientes con Diabetes 2 durante la pandemia a través de la telemedicina, se convirtió en una buena herramienta para dar continuidad a la atención. Especialmente para mantener el acceso a las prestaciones de salud, lo que favorece un control continuo del cuidado, y el contacto con el paciente y sus cuidadores. Para que esto pudiese

llevarse a cabo de manera exitosa, se realizó de manera previa una educación y alfabetización digital del proceso, no solo dirigido al paciente, sino que también al personal sanitario involucrado. Este aspecto, fue fundamental para que las personas adquirieran las competencias que facilitaron la utilización de telesalud, que complementa la atención convencional de salud. Otras aplicaciones de e-salud exitosas, se han utilizado para brindar atención de enfermería por medio de celular y dirigida a pacientes con úlceras de pie diabético, ya que estos tienen la necesidad de hacer consultas de forma frecuente (17). Al respecto, estos perciben que es un buen sistema para seguimiento de sus cuidados, sin embargo, para obtener éxito en la utilización de la plataforma se requirió de adecuada preparación y buena organización (18).

Jonker et al. (19) por su parte, en el estudio sobre la monitorización de pacientes adultos con cáncer, demostró también tener buenos resultados en la prevención de complicaciones postoperatorias. En este caso, la principal dificultad la presentaron personas mayores por falta de familiarización en el uso de dispositivos tecnológicos, especialmente los que viven solos(as) y no cuentan con redes de apoyo cercano. En este punto, las estrategias híbridas sean posiblemente la solución, mientras las personas se familiarizan con la tecnología. Sin embargo, como lo menciona Moore et al. (20), la inmediatez de las medidas implementadas para controlar la pandemia, no permitieron una preparación adecuada para realizar la e-salud con todos los recursos necesarios, haciendo una integración paulatina de servicios. Junto con esto, la mayoría de los países no cuentan con un marco normativo que favorezca su implementación de forma integrada y universal. Desde esta perspectiva, promover servicios de cuidado a través de e-salud con cobertura universal, presiona a los Estados a pensar en los grupos más desfavorecidos y vulnera-

bles. En este sentido, Villarruel et al. (21), releva el hecho que “Internet es una plataforma importante para la difusión de información sanitaria, que junto con otras TIC, tiene el potencial de disminuir disparidades de salud y proporcionar información de salud de calidad y culturalmente sensible a poblaciones desfavorecidas”. Al respecto, la UNESCO (22) consideró la Internet como un derecho mediático universal, relevando la importancia de que todas las personas tengan las mismas oportunidades para desarrollarse.

La variabilidad de servicios de enfermería posible de implementar en e-salud son enormes, Van Os-Medendorp et al. (23) evaluó la participación de enfermeras en el seguimiento de pacientes con dermatitis atópica, mostrando muy buenos resultados. Al respecto, en esta intervención se utilizaron portales de pacientes, junto con las plataformas de formación en línea, con participación activa de las enfermeras que tienen las competencias para proporcionar aprendizaje en línea, educación individualizada y ayudar a mejorar la participación. Estas y otras iniciativas, como los planes de acción escritos, son todas esenciales para mejorar o mantener la adherencia al tratamiento, la autogestión y la calidad de vida de estos pacientes. Los estudios de Wu et al. (24) y Górski et al. (25) destacan la importancia del uso de aplicaciones para teléfonos inteligentes, que han sido estrategias prometedoras para facilitar la adherencia en grupos de pacientes adultos jóvenes con enfermedades oncológicas, en donde se ha podido observar mejoras en su calidad de vida. El seguimiento de los pacientes por teléfono es una estrategia que demostró su eficacia, entregando principalmente apoyo, satisfacción, confianza y ayuda en el control de los síntomas.

El potencial que tiene Internet para realizar intervenciones en salud mental, también ha sido

bien evaluado. Según Krusche et al. (26), un programa de enseñanza dirigido a embarazadas pertenecientes a un grupo en línea, permitió recoger una serie de mediciones de bienestar psicológico, incluido el estrés, la ansiedad, la depresión y medidas específicas del embarazo, incluyendo la preocupación laboral. Si bien estos grupos son conformados habitualmente por personas adultas jóvenes, más familiarizadas con las TIC, expone el alcance que pueden tener las consejerías temáticas en línea. Siguiendo con la idea, Cordeiro et al. (27) menciona que los servicios de salud a nivel global están explorando el potencial de la e-salud para apoyar la gestión del creciente número de personas con problemas de salud en el largo plazo. Facilitando el acceso a la atención de personas que no pueden acceder a la atención convencional, ya sea por estar al cuidado de niños(as), u otras personas, o tener un empleo demandante, o estar en una ubicación geográfica distante. Al respecto, la e-salud en salud mental utiliza el correo, teléfono, videoconferencia, servicios de chat en internet, entre otros, contribuyendo a fortalecer estos programas y aumentar la accesibilidad de las personas. Para los profesionales de enfermería, la finalidad es atender las necesidades de estas personas y lograr una relación de confianza, con límites, respeto, apertura y humanidad, transmitiendo presencia emocional y empatía (28). Bajo la misma perspectiva, la e-salud se puede utilizar en grupos de pacientes con patologías específicas y que requieren de acompañamiento educativo permanente, como por ejemplo pacientes ostomizados (29). El nivel de educación de los pacientes debería aumentar usando adecuadamente la e-salud, superando barreras de espacio, y medios, ya que las TIC pueden adaptarse a las distintas necesidades de las personas.

Otro aspecto importante, ha sido implementar información en línea para las familias de niños(as)

hospitalizados en unidades de cuidados intensivos. Esto contribuyó de acuerdo a Ferreira et al. (30) el acercamiento de las familias, bajar la ansiedad, miedo y estrés que produce la hospitalización. Las familias se observaron más confiadas y con mayor disposición para resolver dudas o proponer inclusive algunas actividades al equipo. Otras experiencias de hospitalización en niños(as) según Foster et al. (31) han sido también, bien evaluadas desde la perspectiva familiar, proporcionando tranquilidad y ayudando en la atención clínica, a través de la visualización del paciente con la ayuda de dispositivos tecnológicos, esto favorece la conexión y sensación de compañía permanente de los pacientes pediátricos con sus familias.

La presencia de la familia o redes de apoyo es fundamental para la recuperación y adhesión a los cuidados, y considerando que el personal de salud constituye una red de apoyo para los pacientes. Petersson et al. (32), describe que en el seguimiento y acompañamiento de pacientes con VIH a través de dispositivos digitales, contribuyó a resolver sus dudas, y generar mayor confianza con el equipo de salud. Al respecto, la telesalud es una de las estrategias mejor evaluadas de e-salud, dado que la comunicación con el usuario y su familia mejora, según Widberg et al. (33), la telesalud no sólo se limita a dar respuestas típicas como “estoy bien” o “bien, gracias”, si no que va “más allá”, sino que permite ver una imagen que inspira confianza y a la que es posible exponer las necesidades alteradas de las personas. Por lo tanto, esta estrategia se torna un eje fundamental para entablar relaciones de cuidados personalizados.

Contrariamente a lo revisado, Harst et al. (34) describe que al evaluar el uso de e-salud aparecen barreras que dan cuenta del poco interés percibido de los usuarios, y por parte del equipo sanitario. Junto con esto, menciona falta de seguimiento o acompañamiento que se expresa en una inco-

modidad de usar plataformas digitales. Esta incomodidad se relaciona con no poder intercambiar gestos, o ideas respecto al curso de la enfermedad. Esto demuestra la necesidad de evaluar y probar nuevas estrategias que fortalezcan la comunicación y relaciones interpersonales en e-salud. En el mismo sentido, Cernadas et al. (35) menciona que los nuevos canales de acceso en línea en la atención primaria si bien son apreciadas por su capacidad de generar más oportunidades de atención, y menor coste de acceso al sistema, pero sus funcionalidades no son reconocidas como un factor que contribuya a mejorar sustancialmente la relación con el paciente. Más bien, la confianza estaría relacionada con la competencia profesional, y no necesariamente con el medio por el cual se realice la consulta, según menciona Glomsas et al. (36) los pacientes asocian la mayor confianza y seguridad de los cuidados a la calidad del profesional que los acoge.

Finalmente, las limitaciones del estudio se relacionan con el bajo rango de artículos incluidos.

› Conclusión

En los artículos revisados, se describen variadas alternativas de e-salud, en su mayoría experiencias de pacientes que valoran el cuidado profesional de enfermería implementado a través de esta estrategia. En este sentido, se destacan menciones como: sentimientos de confianza, buena comunicación, interés por el otro, “ir más allá”, y sensación de entornos seguros. Especialmente cuando se trata de grupos vulnerables como niños(as), pacientes con VIH y personas mayores.

Con menor tendencia, algunos artículos describen algunas barreras que impiden alcanzar el cuidado humanizado. En este aspecto, se mencionan brechas en las competencias profesionales de enfermería para utilizar medios digitales, y poca previsión para evaluar el acceso a Internet en los usuarios. En este punto, se debe tener especial atención en grupos de personas mayores, y per-

sonas pertenecientes a grupos desfavorecidos socio-económicamente, ya que esto determina inequidades al tener menor acceso a Internet, y no contar con competencias necesarias para utilizar e-salud.

Se describen además, variadas estrategias de cuidado exitosas; atención remota en diversas patologías, uso de celular para monitorear intervenciones, celulares para recordar tomarse los medicamentos para mejorar adherencia al tratamiento, televideo para facilitar la información a familias de niños(as) hospitalizados, y usar internet para alfabetizar a la población, a través de medios digitales para la salud.

Finalmente, consideramos que los artículos revisados muestran los beneficios de la estrategia e-salud implementados por profesionales de enfermería, sus alcances técnicos y consideraciones éticas, al mantener el trato humanizado y el valor por la dignidad de los sujetos de cuidado.

► Referencias bibliográficas

1. Organización mundial de la salud. La eSalud en la Región de las Américas: derribando las barreras a la implementación. Resultados de la Tercera Encuesta Global de eSalud de la Organización Mundial de la Salud. Washington, D.C. : OPS; 2016. Disponible en: <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/31287/9789275319253-spa.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
2. Chá M. Telemedicina: su rol en las organizaciones de salud. Rev. Méd. Urug. [Internet]. 2020 Dic [citado 2021 oct 03]; 36(4): 185-203. Disponible en: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-03902020000400185&lng=es.Epub 01-Dic 2020. <http://dx.doi.org/10.29193/rmu.36.4.9>.
3. Valenzuela F, Sibrian N. A Lógica do Trabalho Moral na Telemedicina: Disputas Sobre a Legitimidade das Políticas de Saúde Digital. Psicol. Coc. Soc. [Internet]. 2019 Dic [citado 2021 oct 10]; 9(2): 188-203. Disponible en: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-70262019000200188&lng=es. Epub 01-Dic-2019. <http://dx.doi.org/10.26864/pcs.v9.n2.11>.
4. Díaz J, Pérez A, Florido R. Impacto de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) para disminuir la brecha digital en la sociedad actual. Cultivos Tropicales [Internet]. 2011 Ene-Mar [citado 2021 enero 10]; 32(1), 81-90. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0258-59362011000100009
5. Garcia Saiso S, Marti MC, Malek Pascha V, Pacheco A, Luna D, Plazzotta F et al. Barreras y facilitadores a la implementación de la telemedicina en las Américas. Rev Panam Salud Publica [Internet]. 2021 [citado 2021 marz 20]; 45:e131. Disponible en: <https://doi.org/10.26633/RPSP.2021.131>
6. Banco Interamericano de desarrollo. Transformación digital del sector salud en América Latina y el Caribe. Estados Unidos: BID; 2018. Disponible en: https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Transformación_digital_del_sector_salud_en_América_Latina_y_el_Caribe_la_historia_cl%C3%ADnica_electrónica_es_es.pdf
7. Oliviera T. Bringing health care to the patient: an overview of the use of telemedicine in OECD countries [Internet]. 2018 [citado 2020 may 04]; 116. Disponible en: [https://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?cote=DELSA/HEA/WD/HWP\(2020\)1&docLanguage=En](https://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?cote=DELSA/HEA/WD/HWP(2020)1&docLanguage=En)
8. Programa Nacional de Telesalud. Santiago de Chile: Subsecretaría de Redes Asistenciales. 2020. Disponible en: <https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2018/03/Programa-Nacional-de-Telesalud.pdf>
9. Parrasi E, L. Celis J, Bocanegra Y, Rengifo R. Estado actual de la telemedicina: una revisión de literatura. Ingeniare [Internet], 2016 [citado 2020 dic 05]; 26:105-120. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5980559.pdf>.
10. Ministerio de Salud de Chile. Fundamentos para los Lineamientos para el desarrollo de la Telemedicina y Telesalud en Chile. Santiago de Chile: Subsecretaría de Redes Asistenciales. 2020. Disponible en: <http://www.salud-e.cl/wp-content/uploads/2020/10/FundamentosLineamientosTelemedicinaTelesaludChile-v1.0.pdf>
11. Toffoletto M, Tello J. Telenursing in care, education and management in Latin America and the Caribbean: an integrative review. Revista Brasileira de Enfermagem [Internet]. 2020 [citado 2020 ene 12]; 73(5): e20190317. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/reben/a/JbpdXswKGGNtMp4BPfw4WLj/?format=pdf&lang=en>

12. Codina L. Revisiones bibliográficas sistematizadas: procedimientos generales y Framework para ciencias humanas y sociales. Barcelona: Universitat Pompeu Fabra; 2018. Disponible en: <https://repositori.upf.edu/handle/10230/34497>
13. Watson J. Watson's theory of human caring and subjective living experiences: carative factors/caritas processes as a disciplinary guide to the professional nursing practice. *Texto & Contexto - Enfermagem* [Internet]. 2007[citado 2020 jul 13];16(1):129-135. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/tce/a/yZCPbQkVBhjQ6sxxFvwCftC/?lang=en>
14. Velázquez J. Dignidad, Derechos humanos y bioética. En: Casado M. Sobre la dignidad y los principios. Análisis de la Declaración Universal sobre Bioética y Derechos Humanos de la UNESCO. Barcelona: Ed.Civitas, 2009:103-112. Disponible en: <https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=documentos/10221.1/53026/1/252153.pdf>
15. Escobar B, Cid P. El cuidado de enfermería y la ética derivados del avance tecnológico en salud. *Acta bioeth.* [Internet]. 2018 Jun [citado 2020 Nov 10]; 24(1):39-46. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2018000100039&lng=es. <http://dx.doi.org/10.4067/S1726-569X2018000100039>.
16. Pelizzola D. Diabetes assistance before, during and after Covid-19 in Ferrara, Italy. *International Journal of Care Coordination*[Internet]. 2020[citado 2020 jul 09];23(2-3): 61-64. Disponible en: <https://doi.org/10.1177/2053434520954614>
17. Kolltveit BC, Gjengedal E, Graue M. et al. Conditions for success in introducing telemedicine in diabetes foot care: a qualitative inquiry. *BMC Nurs*[Internet]. 2017[citado 2020 jun 07]; 16(2). Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12912-017-0201-y>
18. Larsson I, Svedberg P, Arvidsson S, Nygren JM, Carlsson IM. Parents' experiences of an e-health intervention implemented in pediatric healthcare: a qualitative study. *BMC health services research*[internet]. 2019[citado 2020 abril 18];19(1):800. Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12913-019-4643-7>
19. Jonker LT, Lahr M, Festen S, Oonk M, de Bock GH, Van Leeuwen BL. Perioperative telemonitoring of older adults with cancer: Can we connect them all?. *Journal of geriatric oncology*[Internet]. 2020[citado 2020 agost 11]; 11(8): 1244-1249. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.jgo.2020.08.008>
20. Moore MA, Munroe DD. COVID-19 Brings About Rapid Changes in the Telehealth Landscape. *Telemedicine journal and e-health : the official journal of the American Telemedicine Association*[Internet]. 2021[citado 2021 abril 15];27(4):382-384. Disponible en: <https://doi.org/10.1089/tmj.2020.0228>
21. Villarruel A, Varas N, Hanlon A, Betancourt E, Lozano A, DiNapoli L. Use of Web-Based Parent-Adolescent Health Promotion Program Among Puerto Ricans. *Nurse Res*[Internet]. 2018 Nov [citado 15 abril 2021];67(6):473-484. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7172038/>
22. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). UNESCO's Internet universality indicators. A framework for assessing Internet development. Suiza: UNESCO; 2018. Disponible en: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000265830>
23. Van Os-Medendorp H, Deprez E, Maes N. et al. The role of the nurse in the care and management of patients with atopic dermatitis. *BMC Nurs*[Internet]. 2020[citado 2020 sept 16]; 19(102). Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12912->

en: <https://doi.org/10.1186/s12912-020-00494-y>

24. Wu Y, Linder L, Kanokvimanvinamkul P, Fowler B, Parsons B, Macpherson C. et al. Use of a smartphone application for prompting oral medication adherence among adolescents and young adults with cancer. *Foro de Oncol Nurs*[Internet]. 2018 Ene [citado 2020 jun 21]; 45(1): 69-76. Disponible en: <https://doi.org/10.1188/18.ONF.69-76>

25. Górski I, Venâncio C, Espírito Santo F. Telephone follow-up as a nursing intervention for patients receiving outpatient chemotherapy: integrative review.

Revista Gaúcha Enferm[Internet]. 2019[citado 2021 abril 02];4-9. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2019.20190039>

26. Krusche A, Dymond M, Murphy SE, Crane C. Mindfulness for pregnancy: A randomised controlled study of online mindfulness during pregnancy. *Midwifery*[Internet]. 2018[citado 2021 may 02]; 65:51-57. <https://doi.org/10.1016/j.midw.2018.07.005>

27. Cordeiro JF, Silva MF, Oliveira AC, Canini SR. Biological risk related to health care waste management in home care. *Rev Rene*[Internet]. 2019[citado 2020 nov 17];20:e41852. Disponible en: <https://doi.org/10.15253/2175-6783.20192041852>

28. Turner J, Brown JC, Carpenter DT. Telephone-based CBT and the therapeutic relationship: The views and experiences of IAPT practitioners in a low-intensity service. *Journal of psychiatric and mental health nursing*[Internet]. 2018[citado 2020 nov 01];25(5-6):285-296. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29117458/>

29. Szpilewska K, Juzwizyn J, Bolanowska Z, Bolanowska Z, Milan M, Chabowski M, Janczak D. Acceptance of disease and the quality of life in patients with enteric stoma. *Polski prze-*

glad chirurgiczny[Internet]. 2018[citado 2020 oct 11];90(1):13-17. Disponible en: <https://doi.org/10.5604/01.3001.0011.5954>

30. Ferreira V, de Azevedo V. Information needs of families on the health/disease of preterm infants in a neonatal intensive care unit. *Texto & Contexto Enfermagem*[Internet]. 2018 [citado 2021 abril 15]: 1-17. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/1980-265x-tce-2017-0474>

31. Foster C, Steltzer M, Snyder A, et al. Integrated Multimodality Telemedicine to Enhance In-Home Care of Infants During the Interstage Period. *Pediatric Cardiology* [Internet]. 2020 Oct [citado 2021 abril 04];42(2):349-360. Disponible en: <https://doi.org/10.1007/s00246-020-02489-7>

32. Petersson C, Björkander J, Fust R. Discovering aspects of health—experiences of a web-based health diary among adults with primary immunodeficiency. *Nursing open*[Internet]. 2018 Jul [citado 2021 abril 15];642-648. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6178285/>

33. Widberg C, Wiklund B, Klarare A. Patients' experiences of eHealth in palliative care: an integrative review. *BMC Palliat Care*[Internet]. 2020[citado 2021 sept 06]; 19(158). Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12904-020-00667-1>

34. Harst L, Timpel P, Otto L. et al. Identifying barriers in telemedicine-supported integrated care research: scoping reviews and qualitative content analysis. *J Public Health (Berl.)* [Internet]. 2020[citado 2021 sept 06]; 28: 583-594. Disponible en: <https://doi.org/10.1007/s10389-019-01065-5>

35. Cernadas A, Bouzas R, Mesa A, Barral B. Opinión de los facultativos y usuarios sobre avances de la e-salud en atención primaria. *Aten-*

ción primaria [Internet]. 2019 Jun [citado 2021 may 29];52(6):389-399. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2019.05.008>

36. Glomsås HS, Knutsen IR, Fossum M, Halvorsen K. User involvement in the implementation of welfare technology in home care services: The experience of health professionals-A qualitative study. *Journal of clinical nursing*[Internet]. 2020[citado 2021 abril 04];29(21-22):4007-4019. Disponible en: <https://doi.org/10.1111/jocn.15424>