

REPENSANDO UN NUEVO MODELO DE ATENCIÓN SANITARIA: LA CONSULTA INVERTIDA COMO ENFOQUE PARA EL EMPODERAMIENTO DEL PACIENTE ACTIVO

RETHINKING A NEW HEALTHCARE MODEL: THE INVERTED CONSULTATION AS AN APPROACH TO ACTIVE PATIENT EMPOWERMENT

Autor:  Miguel Ángel Navas Martín (*)

(*) Sociólogo. Máster en Comunicación y Educación en la Red. Instituto de Salud Carlos III, Madrid.

Contacto (*): manavas@isciii.es

Fecha de recepción: 18/11/2020
Fecha de aceptación: 10/12/2020

Navas Martín MA. Repensando un nuevo modelo de atención sanitaria: la consulta invertida como enfoque para el empoderamiento del paciente activo. *Enferm Dermatol.* 2020;14(41): e01-e03. DOI: 10.5281/zenodo.4503822

Si un ámbito ha tenido especial importancia en la trascendencia en el uso de Internet, ese ha sido la salud. No sólo para los profesionales, sino también para los pacientes. Esto ha hecho cambiar la forma de relacionarse entre los profesionales y los pacientes, potenciando un tipo de paciente, el paciente activo.

El paciente activo es el paciente que se preocupa por su salud, quiere recibir la mejor asistencia sanitaria posible, y a la vez quiere controlar la evolución de su propia enfermedad. El paciente activo suele estar relacionado con el paciente empoderado. El paciente empoderado es el paciente que tiene competencias y capacidades necesarias para poder gestionar su salud, entre otras la de establecer un diálogo con el profesional para reflexionar y decidir sobre las decisiones de su salud de forma conjunta con los profesionales sanitarios^(1,2). Este nuevo perfil de usuario, unido a la integración de Internet en nuestras vidas, hace que los profesionales de la salud afronten un nuevo reto en este nuevo modelo de sociedad.

El periodista Ángel Espínola escribió un artículo para el medio digital ConSalud.es durante 39º Congreso Nacional Semergen celebrado en Granada, en este artículo recogió entre otros, el testimonio del exdirector de la Escuela Andaluza de Salud Pública, Joan Carles March afirmó que "El 98% de los cuidados de la diabetes, por ejemplo, los realiza el propio paciente. El médico explica qué le pasa y por qué y a partir de ahí el paciente es el que tiene que seguir los consejos para cuidarse bien por sí mismo". Asimismo, las palabras de Jaime Alapont durante la presentación del portal PacientesSemergen.es en el Congreso, afirmó sobre su portal, que "Se

trata de una web que puede orientar a preparar la visita al médico, despejar dudas o revisar las dudas que le han surgido a personas en situaciones de salud similares"⁽³⁾.

Los pacientes demandan nuevas formas de gestionar su salud. Por ello, necesitamos repensar nuevos modelos de atención sanitaria. Nuevos modelos que estén acordes con la nueva realidad. Uno de los enfoques posibles, podría ser el conocido como la consulta invertida.

La consulta invertida sería la adaptación metodológica del aula invertida, conocida en su denominación inglesa flipped classroom y que ha acaparado una buena acogida por parte de los profesionales docentes⁽⁴⁾.

La consulta invertida sería dar la vuelta, en su sentido figurado, de la consulta tradicional en que el paciente acudiría a la visita al consultorio con información previa sobre la consulta que va a realizar al profesional sanitario.

Para ello, el profesional sanitario se valdría de contenidos digitales, en particular de vídeos y otros recursos didácticos, como son sitios webs, blogs o podcasts entre otros, para facilitar la información adecuada, permitiendo la activación del paciente⁽⁴⁾.

La consulta invertida permitiría una mejor optimización de la consulta, reduciendo el tiempo de la visita para lo estrictamente necesario. Asimismo, facilitaría el diálogo entre profesional y paciente. Igualmente, podría reducir el miedo y/o la ansiedad en el estado del paciente por falta de información.

Según Caballero, hay diversos estudios que el uso de videos para dar información a los pacientes reduce el

miedo y la ansiedad en los casos previo a la anestesia general o a una intervención de artroscopia de rodilla. Si bien, hay otras intervenciones más relacionadas con cirugías orales que el efecto producido es el contrario⁽⁵⁾.

Por último, el uso de la consulta invertida podría ayudar a reducir el síndrome de la bata blanca, síndrome que consiste en el aumento de la presión arterial de algunos pacientes por el simple hecho de acudir a la consulta del médico o de enfermería. Entre las diferentes acciones para reducir este síndrome, se recomienda informar al paciente⁽⁶⁾.

Con respecto a la viabilidad de aplicar la consulta invertida, encontramos que desde hace una década se conocen algunas aproximaciones llevadas a cabo en la actividad clínica.

Dave Chase influyente en Salud Digital, escribió en 2012 un artículo en la revista Forbes sobre la vuelta de la visita al médico influenciado por la experiencia de la Khan Academy. Chave cita algunos casos de éxito que se basan en la propuesta de la consulta invertida de varios médicos. Son los casos de la pediatra Dra. Swanson, que facilita información a través de su sitio Web y su Blog, lo que le permite que los pacientes que acudan a su consulta no tengan que explicarles algunas cuestiones que ya los propios pacientes han consultado previamente antes de acudir a la cita. Asimismo, el Dr. Lamberts señala como principal ventaja es la de disponer más tiempo para realizar la exploración física en sus consultas. Además, la Dra. Burgert, indica que además del ahorro de tiempo en sus consultas, le permite centrarse en cuestiones más específicas durante la visita de los pacientes. Pero no sólo en Atención Primaria, también hay casos de éxitos con especialistas médicos, como el cirujano ortopédico Dr. Luks, que a través del uso de vídeos le permite explicar diferentes lesiones a los pacientes antes de acudir a consulta, por ejemplo la rotura del tendón de Aquiles⁽⁷⁾.

No sólo profesionales, también algunas instituciones se han sumado a la iniciativa de la consulta invertida. La fundación Robert Wood Johnson crearon una iniciativa, llamada "Flip de the Clinic" para buscar el cambio de la actividad clínica, en concreto, para repensar el encuentro entre el médico y sus pacientes. Para ello, crearon un sistema para transformar la experiencia del paciente de forma colaborativa. En la página Web de "Flip the Clinic", podemos encontrar algunas propuestas para mejorar el encuentro entre paciente y médico en la consulta. Para ello idearon un sistema denominado "Flip". Cada "Flip" es una propuesta desarrollada y

llevada a cabo por cada una de las partes interesadas en el cambio, es decir, tanto pacientes como profesionales sanitarios. El procedimiento es muy sencillo, se presenta una idea en forma de una nueva propuesta "Flip". Después se lleva a cabo a través un piloto y finalmente se ofrece el resultado. Todo esto se realiza en un entorno colaborativo⁽⁸⁾.

Según su página Web hay 100 propuestas (flips), con todo tipo de iniciativas encontrando por ejemplo una propuesta comunicativa a través del uso de cartas que le permite al paciente elegir los temas que quieran tratar con el profesional antes de entrar en consulta⁽⁹⁾.

Sin duda alguna nos encontramos frente a un nuevo reto en lo que los profesionales de la salud necesitan reflexionar sobre un nuevo modelo que permita cambiar el foco en la atención sanitaria. Para ello, es necesario capacitar a los profesionales de la salud con nuevas competencias digitales. Esta capacitación, además, tiene que ser extensible a toda la sociedad en general para conseguir una ciudadanía crítica y responsable. Responsable en el sentido de gestionar la información evitando, por ejemplo, compartir información falsa o malintencionada, entre otras prácticas. Por ello es recomendable incluir en los planes docentes o en la formación complementaria que doten a los profesionales sanitarios de herramientas y conocimientos para crear, compartir y seleccionar contenidos digitales, que lleguen a los pacientes, empoderándolos a través de las nuevas tecnologías⁽⁴⁾.

Montero-Delgado et al., han resumido en 6 las competencias digitales que los profesionales sanitarios deben adquirir para mejorar la atención y la calidad asistencial de los pacientes. Estas son: alfabetización en salud digital, gestión eficaz de la información científica-sanitaria, comunicación sanitaria 2.0, creación de contenido digital científico-sanitario, trabajo colaborativo en red con equipos de salud, y análisis y manejo de datos⁽¹⁰⁾.

Por último, una de las limitaciones de la consulta invertida es la falta de investigaciones científicas. Por ello, hay que mantener cautela con los resultados esperables de su aplicación, si bien, hay casos de éxito que demuestran su viabilidad, sería conveniente realizar más estudios para conocer realmente su verdadero alcance.

BIBLIOGRAFÍA:

1. Jovell AJ. El paciente del siglo XXI. An Sist Sanit Navar. 2006;29:85-90.

2. Soler IMN, Mora MG, Murcia IC, Marzal CMN, Solves JJM. ¿Cómo perciben los pacientes de las consultas de Atención Primaria la información para implicarse en su autocuidado? *An Sist Sanit Navar*. 2016;39(1).
3. Espina A. Los pacientes valoran que el médico use el ordenador [Internet]. 2017 [citado 6 de julio de 2020]. Disponible en: https://www.consalud.es/profesionales/medicina/el-80-de-los-pacientes-valoran-que-el-medico-use-el-ordenador-en-la-consulta_43324_102.html
4. Navas Martín MÁ. La consulta invertida: empoderamiento de los pacientes a través de la prescripción de links. *Evidentia* [Internet]. 2020 [citado 6 de julio de 2020];17:1-5. Disponible en: <http://ciberindex.com/index.php/ev/article/view/e12640>
5. Guerrero MC. Impacto de la información audiovisual sobre la ansiedad y el miedo en pacientes que van a recibir un tratamiento implantológico [Internet]. Proyecto de investigación: [Murcia]: Universidad de Murcia; 2019 [citado 6 de julio de 2020]. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10201/84804>
6. Baixalui Fernández V, Beato Fernández P, Fité Novellas B, García Cebrián F, March Pujol M, Pastor Sánchez R, et al. MEDAFAR HTA. Procesos de coordinación entre médicos y farmacéuticos en hipertensión. 2007.
7. Chase D. Doctors flip of patient visit inspired by Khan Academy [Internet]. 2012 [citado 6 de julio de 2020]. Disponible en: <https://www.forbes.com/sites/dave-chase/2012/03/18/khan-academy-inspired-flip-of-doctor-patient-visit/#67ea78a62515>
8. Robert Wood Johnson Foundation. Flip the Clinic [Internet]. 2018 [citado 6 de julio de 2020]. Disponible en: <https://fliptheclinic.org/>
9. Flip the Clinic. Use communication cards in the clinic [Internet]. 2014 [citado 6 de julio de 2020]. Disponible en: <https://fliptheclinic.org/flips/communication-cards/>
10. Montero Delgado JA, Merino Alonso FJ, Monte Boquet E, Ávila de Tomás JF, Cepeda Díez JM. Competencias digitales clave de los profesionales sanitarios. *Educ Medica* [Internet]. 2019 [citado 6 de julio de 2020]; Disponible en <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2019.02.010>