

CONDICIONES DE USO SERVICIO DE TELESALUD

Juntosnocuidamos.cl es una página desarrollada por la Universidad Católica del Maule, cuya finalidad es entregar información relevante y verídica sobre el coronavirus, y otros temas asociados a la pandemia y cuarentena.

Dentro de la página se ofrece el servicio de chat denominado “Telesalud”, que constituye una orientación remota en salud mental y en cuidados de salud por COVID-19 e infecciones respiratorias agudas y riesgo de descompensación diabética e hipertensión arterial. El servicio no constituye una prestación de salud, sea esta consulta médica o una sesión de terapia psicológica, por lo que el usuario debe tomarlo únicamente como una orientación, consejo o recomendación.

1. DEL ALCANCE DEL SERVICIO

1.1. Salud mental

El servicio de orientación en salud mental permite resolver dudas sobre conductas psicológicas esperables en tiempos de pandemia para cada etapa del ciclo vital. Solo se atienden situaciones de bajo riesgo con énfasis en la promoción y prevención de la salud mental. El servicio no corresponde a un diagnóstico clínico, ni a un proceso de terapia psicológica.

1.2. Cuidados en salud

El servicio de orientación en cuidados en salud permite resolver dudas relacionadas con (a) COVID-19: derivación oportuna a un centro asistencial en caso de sospecha de infección por coronavirus, identificación de síntomas, recomendaciones de aislamiento, uso adecuado de elementos de protección y manejo de la infección en el hogar; (b) Infecciones respiratorias agudas: identificación de síntomas, orientaciones en caso de resfriado común, influenza, bronquitis, neumonía, sin que estas constituyan un diagnóstico médico, recomendaciones generales según sintomatología y patología asociada, técnica de uso de inhaladores (no prescripción de estos), prevención de infecciones respiratorias agudas; (c) Riesgo de descompensación diabética: recomendaciones en caso de hipoglicemia e hiperglicemia, evaluar la adherencia al tratamiento y recomendaciones al respecto, evaluar el riesgo de infección de pie diabético y educación sobre prevención. Evaluar riesgo de crisis hipertensiva y recomendaciones al respecto.

En ambos servicios, al no consistir en un diagnóstico médico, se prohíbe a los agentes de la Universidad prescribir cualquier tipo de medicamentos.

La información que los agentes entregarán al usuario están explicitadas en un protocolo construido en la Escuela de Enfermería UCM, el cual se basa en las recomendaciones del Ministerio de Salud para cada área de abordaje indicada.

2. DE LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO

El servicio de Telesalud se presta a través del chat disponible de lunes a viernes de 10 a 18 horas, únicamente los días hábiles, en la página juntosnocuidamos.ucm.cl. La Universidad Católica del Maule (UCM) se reserva el derecho de modificar dicho horario o suspender el servicio sin que ello implique dar aviso con antelación a los usuarios.

Cada usuario que solicite el servicio deberá identificarse con nombre y correo electrónico. Posteriormente el agente le solicitará su sexo, edad, motivo de consulta y patologías previas. Los agentes pueden solicitar mayor

información al usuario si lo consideran necesario para la orientación y se mantendrá estricta confidencialidad respecto a la información suministrada.

Todas las asesorías, consejos o recomendaciones se harán bajo el alero de los expresado por el usuario, por tanto, los agentes no darán fe de la veracidad de dichos relatos.

Los agentes de atención del servicio de Telesalud en el ámbito de salud mental son estudiante de quinto año de la Escuela de Psicología UCM, capacitados y supervisados por el equipo de psicólogos del Centro de Atención Psicológica (CAPI-UCM). En el ámbito de cuidados en salud, son estudiantes de cuarto año de la Escuela de Enfermería UCM de las sedes Talca y Curicó, capacitados y supervisados por académicas de dicha unidad.

3. DE LOS USUARIOS

Toda persona mayor de 18 años puede solicitar orientaciones a través del chat de Telesalud.

4. DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIO

Los usuarios tienen derecho a una respuesta clara, oportuna y respetuosa basada en conocimientos científicos y protocolos del Ministerio de Salud de Chile.

El usuario se obliga a entregar información veraz respecto a su situación de salud para obtener una respuesta que se ajuste a su caso. También se obliga a dar un trato respetuoso a los agentes del servicio.

Las recomendaciones o consejos que sean entregados por los agentes de la Universidad, no constituirán prestaciones de salud en los términos de la ley 20.584, por lo cual ni la Universidad ni sus alumnos estarán sujetos a las obligaciones que surjan de dicho texto legal, así como tampoco los usuarios requirentes, serán titulares de los derechos allí contenidos.

5. DE COMPLICACIONES MAYORES DEL USUARIO

El usuario comprende que el servicio de Telesalud no constituye una prestación de salud, sea consulta médica o consulta de terapia psicológica.

5.1. Salud mental

Las temáticas que se abordan en el caso de las orientaciones en salud mental, únicamente están asociadas al periodo de pandemia por COVID-19 para el mejor manejo de situaciones consultadas. En caso de que los agentes pesquisen alguna situación que requiere intervención especializada, se sugerirá al usuario que acuda a solicitar atención psicológica a Atención Primaria de Salud y/o se entregarán datos de profesionales del ámbito privado. No se realiza proceso de seguimiento, por tanto, no es responsabilidad del servicio de Telesalud que la persona acuda a solicitar ayuda. En el caso de estudiantes UCM se incluye como posibilidad de derivación el Servicio de Bienestar Estudiantil.

5.2. Cuidados en salud

Las temáticas que se abordarán en el caso de las orientaciones en cuidado de salud se ceñirán únicamente a las establecidas previamente: COVID-19, infecciones respiratorias agudas y riesgo de descompensación diabética. En caso de que la consulta no esté al alcance del servicio o ante la pesquisa de una complicación mayor, los agentes indicarán al usuario que deberá acudir a un centro asistencial de salud para ser abordado por un profesional. No

se realiza proceso de seguimiento, por tanto, no es responsabilidad del servicio de Telesalud que la persona acuda a solicitar ayuda.

6. DE LA CONFIDENCIALIDAD

Tanto para las orientaciones en salud mental como las de cuidados en salud, toda información entregada por el usuario es de tipo confidencial. No obstante, en el caso de que la información entregada en el chat corresponda a la presencia de un delito, se realizará la denuncia correspondiente a los organismos competentes.

7. DEL COSTO

El servicio de Telesalud prestado a través de juntosnocuidamos.ucm.cl es gratuito.

8. DE LOS HORARIOS DE ATENCIÓN

Lunes a viernes de 10 a 18 horas en la página juntosnocuidamos.ucm.cl, únicamente los días hábiles. La Universidad Católica del Maule (UCM) se reserva el derecho de modificar dicho horario o suspender el servicio sin que ello implique dar aviso con antelación a los usuarios.