



CARTA AL DIRECTOR

Las habilidades blandas en las consultas telemáticas de ortopedia y traumatología durante la pandemia COVID-19



Soft skills in orthopedic and trauma telematic consultations during the COVID-19 pandemic

Estimado Director:

En la investigación titulada «Resultado de la implantación de consultas telemáticas en cirugía ortopédica y traumatología durante la pandemia COVID-19»¹, se realiza un estudio que demuestra el incremento de consultas de ortopedia y traumatología a distancia, especialmente en la población que tiene algún impedimento físico, que limita su desplazamiento a los centros hospitalarios. No obstante, la pandemia de la COVID-19 ha afectado al cuidado de los pacientes que obligó al sector salud a buscar nuevas alternativas de atención producto de la emergencia sanitaria.

La telemedicina es la alternativa que permite realizar un diagnóstico de alguna enfermedad sin necesidad de un contacto físico directo entre paciente-profesional. Sin embargo, para que este tipo de atención se torne efectivo es necesario entablar una relación cordial con el paciente que realice la teleconsulta. De allí la importancia de emplear las habilidades blandas como la comunicación y escucha activa².

Entendamos como comunicación y escucha activa a la capacidad de diálogo entre 2 personas, donde el emisor tiene la responsabilidad de que su mensaje haya sido correctamente entendido por el receptor (paciente) y, a su vez, el emisor debe asegurarse de lo mismo. Si la comunicación cumplió con estos requisitos, el médico lo diagnosticará de forma correcta y comprobará si las recomendaciones se entendieron a través del *feedback*³.

El resaltar la comunicación y escucha activa en la consulta a través de la telemedicina garantiza una excelente atención del profesional de salud. Además de la adopción

de un cambio en el uso de herramientas tecnológicas y del manejo de las TIC, las cuales se convierten en una alternativa para reforzar este tipo de servicios en la población, pues se rompería el mito de que las atenciones deben ser obligatoriamente presenciales. Asimismo, si es posible establecer un vínculo con el paciente que le permita al especialista tener la información y el diagnóstico adecuado.

Finalmente, es primordial que los profesionales de ortopedia y traumatología empleen las habilidades blandas como la comunicación y la escucha activa en las consultas telemáticas, las cuales son una opción de servicio ante la emergencia sanitaria producida por la SARS-CoV-2, por eso debe facilitársele a la población una atención primaria rápida, efectiva y humanística, en especial a los pacientes que presenten limitaciones para desplazarse a un centro de salud. Por ello, los servicios médicos están cambiando y la especialidad de ortopedia y traumatología no se encuentra fuera de ello.

Financiación

No existen fuentes de financiación públicas ni privadas.

Bibliografía

- Zamora Navas P. Resultado de la implantación de consultas telemáticas en cirugía ortopédica y traumatología durante la pandemia COVID-19. *Rev Esp Cir Ortop Traumatol.* 2021;65:54–62, <http://dx.doi.org/10.1016/j.recot.2020.06.012>.
- Muñoz Fernández L, Díaz García E, Gallego Riestra S. Las responsabilidades derivadas del uso de las tecnologías de la información y comunicación en el ejercicio de las profesiones sanitarias. *An Pediatr.* 2020;95:307, <http://dx.doi.org/10.1016/j.anpedi.2020.03.003>.
- Wosik J, Fudim M, Cameron B, Gellad ZF, Cho A, Phinney D, et al. Telehealth transformation: COVID-19 and the rise of virtual care. *J Am Med Inform Assoc.* 2020;27:957–62, <http://dx.doi.org/10.1093/jamia/ocaa067>.

A.R. Medina Gamero  y E.A. Rosario Pacahuala

Universidad Privada del Norte, Lima, Perú

 Autor para correspondencia.

Correo electrónico: medrafa222@gmail.com

(A.R. Medina Gamero).

Véase contenido relacionado en DOI:
<https://doi.org/10.1016/j.recot.2020.06.012>

<https://doi.org/10.1016/j.recot.2021.03.003>

1888-4415/© 2021 SECOT. Publicado por Elsevier España, S.L.U. Este es un artículo Open Access bajo la licencia CC BY-NC-ND (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).