MUSC Health
Medical University of South Carolina

Telehealth Outreach
PROGRAM

Creando un Programa de Telesalud para Jóvenes Afectados por Trauma:

Kit de Herramientas para Telesalud

TelesaludParaTrauma.com



PROPÓSITO

Esta guía está dirigida a profesionales clínicos, administradores de instituciones y supervisores que trabajen con jóvenes afectados por traumas. Ya sea que esté dando sus primeros pasos en la telesalud o que busque fortalecer lo que ya está haciendo, este recurso está aquí para ayudarle a sentirse seguro, creativo y conectado.

Este conjunto de herramientas contó con el apoyo de la Administración de Recursos y Servicios de Salud (HRSA) del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (HHS) como parte del Premio del Centro Nacional de Excelencia en Telesalud (U66RH31458), por un monto total de $4,250,000, financiado en su totalidad por la HRSA/HHS. El contenido es responsabilidad de los autores y no representa necesariamente las opiniones oficiales ni el respaldo de la HRSA/HHS ni del Gobierno de los Estados Unidos.

Contenidos

Índice Interactivo

Vaya directamente a las secciones haciendo clic en el índice o en la barra de secciones de la derecha.

1	**Introducción**	4
	Agradecimientos	5
	Sobre el Programa de Alcance de Telesalud de MUSC	6
	Por Qué Importa la Telesalud	7
2	**Desarrollando un Programa de Telesalud**	8
	Políticas, Procedimientos y Formularios	9
	Necesidades de Tecnología y Equipos	10
	Preparación y Manejo de Emergencias	11
	Flujo de Trabajo de Telesalud	13
3	**Cómo Involucrar y Capacitar al Personal**	15
	Adiestramiento Inicial y Continuo	15
	Bienestar de los Profesionales que Brindan Telesalud	19
4	**Involucrando a las Familias**	21
	Ayudando a las Familias a Superar las Barreras	22
	Haciendo que la Telesalud sea Creativa y Divertida	25
	Manteniendo una Relación Sólida	26
5	**Guía de Preparación y Sustentabilidad**	27
	La Preparación es Clave para la Puesta en Marcha	27
	De la Preparación a la Sustentabilidad	29
6	**Retos de la Telesalud**	30
	Cuándo es Adecuado Recurrir a la Telesalud	30
	Navegando Situaciones Clínicamente Complejas	32
7	**Apéndices**	35
8	**Preparación del Personal para la Telesalud**	36
	Bibliografía	42

Introducción

Para muchas familias que han vivido un evento traumático, las prácticas de salud mental basadas en la evidencia pueden ser su esperanza de sanación. Desafortunadamente, sobre todo en las poblaciones rurales y con acceso limitado a servicios médicos, pueden existir muchos obstáculos para acceder a estos servicios. A veces, acceder a estos servicios puede sentirse como escalar una montaña y, para muchas familias, el camino puede parecer casi imposible.

En el campo de la salud mental, se habla de «alcanzar a las personas donde se encuentran»; la telesalud nos permite hacer eso. Para los profesionales de la salud mental que trabajan con jóvenes, especialmente con aquellos que viven en comunidades con acceso limitado a servicios o enfrentan circunstancias particularmente estresantes, la telesalud puede ampliar el acceso a la atención psicológica y acercar los servicios a familias que, de otro modo, podrían tener dificultades para recibirlos. La telesalud ha dejado de ser una alternativa secundaria para convertirse en una modalidad que está transformando la prestación de servicios de salud mental. Ha ampliado el acceso, aumentado la flexibilidad y permitido llegar a familias que, de otro modo, podrían tener dificultades para recibir atención. Ahora, la pregunta no es si debemos utilizarla, sino cómo hacerlo de manera efectiva.Esta guía ofrece un enfoque paso a paso para crear un programa de salud mental a distancia que sea atractivo, interactivo y eficaz. Está diseñada para profesionales clínicos, administradores de agencias y líderes de programas que trabajan con jóvenes afectados por traumas. Ya sea que esté dando sus primeros pasos en la telesalud o que busca fortalecer lo que ya está haciendo, este recurso está aquí para ayudarle a sentirse seguro, creativo y conectado.



"La telesalud alcanza a las personas dondequiera que estén, literalmente."

Agradecimientos

Autores Primarios

Regan Stewart, PhD., Medical University of South Carolina, Departamento de Psiquiatría y Ciencias del Comportamiento

Paula Condol, MS, LPCC-S, Trauma Matters, PLCC

Nicola Herting, PhD., Sanford Research, Treatment Collaborative for Traumatized Youth

Colaboradores

Eneida Vilella-Loraas, MA, LPCC-S, Dakota Children's Advocacy Center

Rosaura Orengo-Aguayo, PhD., Medical University of South Carolina, Departamento de Psiquiatría y Ciencias del Comportamiento

Este documento ha sido posible gracias a la Administración de Recursos y Servicios de Salud (HRSA) del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (HHS), como parte de la Subvención Nacional para Centros de Excelencia en Telesalud (U66RH31458), y a la Administración de Servicios de Abuso de Sustancias y Salud Mental (SAMHSA) del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (HHS), como parte de la Subvención de la Iniciativa Nacional sobre Estrés Traumático Infantil (H799SM085079). El contenido es responsabilidad de los autores y no representa necesariamente las opiniones oficiales ni el respaldo de la HRSA, el HHS o el Gobierno de los Estados Unidos.

Sobre el Programa de Alcance de Telesalud de MUSC

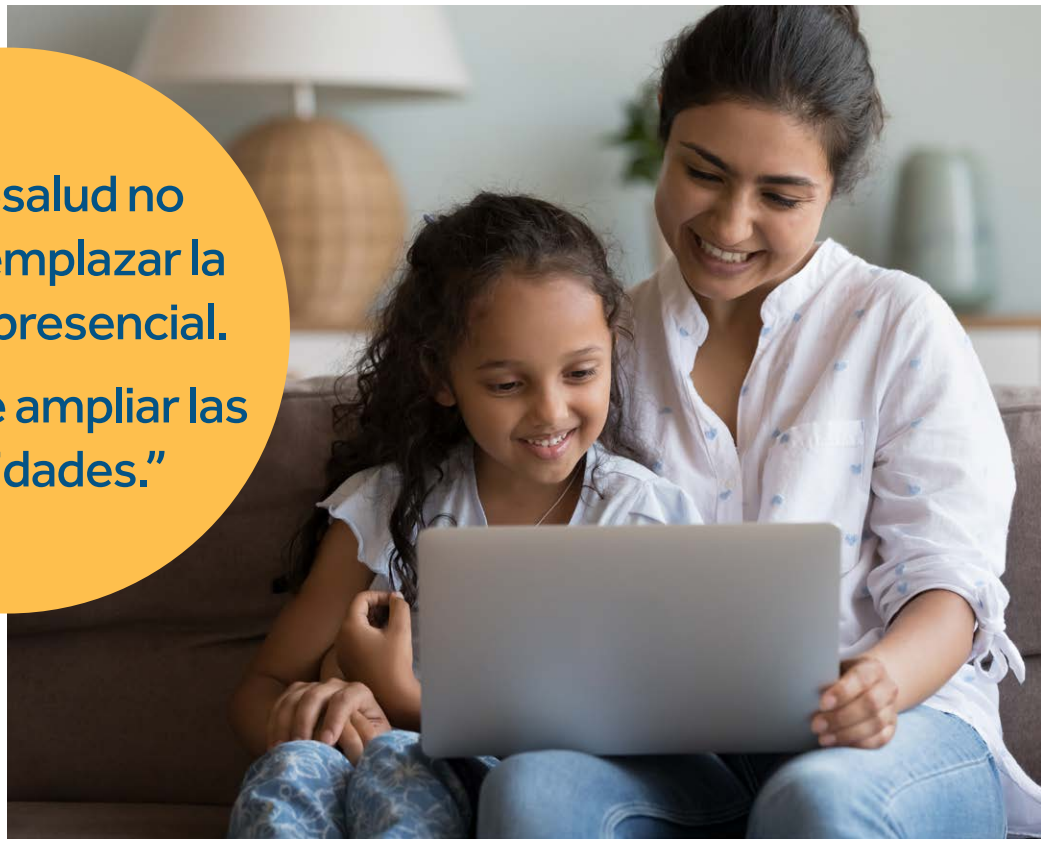
El Programa de Alcance de Telesalud (Telehealth Outreach Program, por sus siglas en inglés, TOP) es una iniciativa colaborativa que busca ampliar el acceso a tratamientos de salud mental basados en evidencia y enfocados en el trauma para niños y adolescentes mediante la telesalud.

OP ofrece la capacitación y consultoría continua necesaria para desarrollar los conocimientos y las destrezas requeridas para brindar la Terapia Cognitivo-Conductual Enfocada en Trauma y otras terapias basadas en la evidencia (EBT) centradas en el trauma a través de la telesalud. El programa se dedica a mejorar el acceso al tratamiento enfocado en el trauma, especialmente para personas que viven en zonas rurales y con escaso acceso a servicios de salud mental. Los servicios se brindan vía telesalud en las escuelas y en los hogares.

Telehealth Outreach
PROGRAM

"La telesalud no busca reemplazar la atención presencial.

Se trata de ampliar las posibilidades."



Por Qué Importa la Telesalud

Con el aumento de las necesidades de salud mental entre los jóvenes afectados por traumas, la terapia tradicional a menudo resulta insuficiente debido a obstáculos como la distancia, el costo y la escasez de profesionales de la salud mental.

A diciembre de 2023, más de la mitad de la población de los Estados Unidos, es decir, 169 millones de personas, vive en una zona con escasez de servicios de salud mental (HRSA, 2023), y solo alrededor de la mitad de quienes padecen de problemas de salud mental recibe los servicios que necesita (SAMHSA, 2023). La telesalud ofrece una vía esencial para brindarle atención a jóvenes médicamente desatendidos, y ha demostrado una gran eficacia cuando cuenta con el respaldo de la capacitación y las herramientas adecuadas.

Los estudios han demostrado:

- **Altas tasas de finalización de la terapia cognitivo-conductual centrada en el trauma** (Stewart et al., 2017; Stewart et al., 2020; Orengo et al., 2022)
- **Gran reducción de los síntomas del TEPT** (Stewart et al., 2017 & 2020)
- **Alta satisfacción de los clientes con la tecnología y las sesiones enriquecedoras** (Villalobos et al., 2023; Goslin & Epstein, 2024)
- **Retención de la alianza terapéutica, incluso con los jóvenes** (Villalobos et al., 2023)
- **Resultados comparables a los de los servicios presenciales** (Hagi et al., 2023)
- **Menos barreras como los viajes, el cuidado de los niños y el estigma** (Villalobos et al., 2023)

Cuando se utilizan con cuidado e intención, las sesiones de terapia virtual se vuelven algo más que una simple comodidad; se convierten en un salvavidas para las familias que han estado atrapadas en listas de espera, que han tenido que conducir por horas para encontrar ayuda o que, simplemente, han estado sobreviviendo sin servicios cercanos.



Desarrollando un Programa de Telesalud

Una misión bien definida es el primer paso para desarrollar un programa de telesalud eficaz. El objetivo debe ser mejorar el acceso a servicios de salud mental de alta calidad para los jóvenes que han sufrido traumas, sin importar las barreras geográficas o económicas.

El uso de marcos como el Modelo de Alcance de Telesalud (Stewart et al., 2024), que integra la participación activa y la gestión de casos junto con tratamientos basados en evidencia, ha demostrado ser eficaz para mejorar el acceso a los servicios de salud mental, especialmente para las poblaciones rurales y otras poblaciones con acceso limitado a servicios médicos.

Para crear un modelo sólido de telesalud, se pueden adoptar marcos ya establecidos, como el Modelo de Alcance de Telesalud, que se desarrolló específicamente para aplicar terapias basadas en evidencia vía la telesalud. El modelo combina la terapia virtual enfocada en el trauma con estrategias de participación proactiva y apoyo al gestionar casos, lo cual garantiza que los clientes reciban apoyo constante que va más allá de la terapia, abordando posibles barreras y ayudando a familias con diversas necesidades.

Modelo de Alcance de Telesalud

- Telesalud
- Tratamiento Basado en Evidencia
- Gestión Intensiva de Casos y Estrategias de Participación

Elaborar un presupuesto inicial y de mantenimiento es otro paso fundamental. El financiamiento inicial debe cubrir gastos como adiestramiento, configuración de sistemas de información, plataformas de videoconferencia, materiales para las sesiones terapéuticas y equipo para las familias que carecen de acceso a la tecnología. Los costos de mantenimiento pueden incluir suscripciones a plataformas, soporte de sistemas de información y actualizaciones periódicas de equipo. Establecer planes financieros claros es esencial tanto para el lanzamiento inicial como para el crecimiento sustentable (Herting, Condol, & Stewart, 2023).

Políticas, Procedimientos y Formularios

Establecer políticas claras de telesalud no se trata solo de cumplir con las normas, sino de crear una base para atención segura, ética y eficaz.

Las políticas y los formularios bien elaborados apoyan tanto a los profesionales clínicos como a los administradores. Definen las expectativas, protegen los derechos de los clientes y reducen los riesgos. Si bien muchas políticas clínicas generales se aplican a la telesalud, esta modalidad plantea consideraciones adicionales que requieren planificación específica.

Políticas fundamentales que deben tenerse en cuenta:

- Consentimiento Informado para la Telesalud: Las familias necesitan entender qué es la telesalud, cómo funciona y cuáles son sus limitaciones. Esto incluye hablar sobre la confidencialidad, los riesgos, los beneficios y cómo se atenderán las emergencias.
- Privacidad & Seguridad: Describe cómo se protege la información de los clientes en la plataforma de telesalud, incluyendo el uso de herramientas que cumplen con la HIPAA, el almacenamiento de datos y los protocolos para el uso compartido de dispositivos.
- Correo electrónico: Establece límites, protege la confidencialidad y garantiza una práctica ética y legal. Debe establecer tiempos de respuesta claros para que los clientes sepan que los profesionales no están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Debe indicar que el correo electrónico puede utilizarse para programar citas o enviar actualizaciones breves, pero no para conversaciones terapéuticas. Nunca debe utilizarse para emergencias; se proporcionarán recursos para situaciones de crisis. Esto debe indicarse en la política, así como en un formulario que firmen los clientes.
- Protocolos de Emergencia: La terapia virtual requiere planificación específica sobre qué hacer si un cliente se encuentra en una situación de crisis o se desconecta en medio de una sesión. Incluye pasos para verificar la ubicación del cliente y sus contactos de emergencia al inicio del tratamiento.
- Acceso y Uso de la Tecnología: Las políticas deben orientar tanto a los profesionales de la salud como a los clientes en el uso seguro y responsable de la tecnología.

Se deben revisar todos los documentos para garantizar que cumplan con las normas de la junta reguladora, las regulaciones de la HIPAA y los requisitos de acreditación de la agencia.

Consejo

Asegúrese de que sus políticas sean fáciles de leer y aptas para toda la familia, y no solo de carácter legal. Todas las familias deberían poder entenderlas fácilmente.

Necesidades de Tecnología y Equipos

Plataforma de Telesalud

Las plataformas deben cumplir con la HIPAA para proteger la información confidencial de salud y ofrecer funciones de comunicación seguras. Se recomienda usar plataformas que incluyan herramientas interactivas como chat, uso compartido de pantalla, anotaciones y salas de trabajo en grupo, ya que estas funciones pueden favorecer la participación activa y el compromiso con la terapia.

Equipo Clínico

Se le debe proporcionar a los profesionales de la salud computadoras portátiles o de escritorio confiables, idealmente equipadas con cámaras web de alta definición, audífonos de buena calidad y dos monitores o un monitor único de mayor tamaño. Esta configuración puede facilitar el contacto visual y el manejo simultáneo de distintas tareas durante las sesiones.

Equipo del Cliente

Los clientes también deben contar con una computadora portátil, de escritorio o tableta confiable. No se recomienda el uso de teléfonos para las sesiones de telesalud con niños, ya que las pantallas son demasiado pequeñas para mostrar las técnicas interactivas que se utilizan en la telesalud. También se recomienda el uso de audífonos para ayudar a proteger la privacidad y confidencialidad durante las sesiones.

Programas de Préstamo de Equipos

Para los clientes que no tienen acceso a dispositivos adecuados o a Internet, establecer un programa de préstamo de equipos puede ayudar a reducir la brecha digital. Estos programas pueden facilitar tabletas con planes de datos, audífonos con cancelación de ruido, máquinas de ruido blanco y fundas protectoras para favorecer que todos los clientes puedan participar adecuadamente en las sesiones de telesalud, sin importar su ubicación o situación económica.

Apoyo Técnico

Contar con el apoyo técnico del departamento de IT contribuye al buen funcionamiento del programa. El personal de IT puede brindar asistencia para resolver problemas técnicos y realizar actualizaciones rutinarias cuando sea necesario.

Preparación y Manejo de Emergencias

Al trabajar con jóvenes a través de la telesalud, los profesionales de la salud se enfrentan a un reto único: brindar apoyo a una población desproporcionadamente afectada sin estar físicamente presentes. Si bien la atención a distancia abre nuevas posibilidades de acceso y continuidad, también limita la rapidez y la inmediatez con las que podemos responder en situaciones de crisis. Por ello, la planificación para emergencias es esencial.

Las emergencias durante las sesiones de telesalud tal vez no sean comunes, pero cuando ocurren, hay mucho en juego y el tiempo corre. Contar con un plan de emergencia claro y preestablecido puede evitar el pánico y garantizar la seguridad del niño, la familia y el profesional de la salud. En lugar de apresurarse a decidir qué hacer en momentos de tensión, los profesionales de la salud y los cuidadores deben saber exactamente qué medidas tomar.

Por Qué Importan los Protocolos de Emergencia

A diferencia de la terapia presencial, los profesionales de la telesalud no tienen control sobre el entorno físico del cliente ni acceso inmediato a recursos de emergencia. No puedes acompañar físicamente a un niño a un lugar seguro, vigilar su entorno ni salir al pasillo para consultar a un colega. Por eso, un cuidador preparado se convierte en tus ojos, tus oídos y tu primer socorrista durante una crisis.



Como mínimo, debe haber un adulto responsable presente en el hogar durante cada sesión de telesalud con un niño o adolescente. Esta persona cumple un rol fundamental para reaccionar rápidamente si algo sale mal y debe estar plenamente al tanto del protocolo de emergencia.

Lista de Planificación para Emergencias

A continuación, se presenta un protocolo de emergencia paso a paso que se utiliza en nuestros programas de adiestramiento. Considere adaptar esta lista de verificación a los procedimientos de su agencia:

1. Complete el protocolo de emergencia en la primera visita. Comience por revisar y documentar el plan de emergencia. Esto incluye recopilar información sobre la ubicación, los contactos de emergencia y procedimientos claros.
2. Verifique que haya un adulto a cargo presente en el hogar en cada sesión. Antes de comenzar cada sesión, debe confirmar que haya un adulto responsable físicamente presente en el lugar. Si no hay un adulto responsable disponible, la sesión deberá reprogramarse. Tenga el teléfono del cuidador registrado y a la mano. Confirme el número en cada sesión para poder comunicarse con ellos de inmediato si es necesario.
3. Anote la ubicación exacta del niño dentro de la casa. No basta con saber la dirección; asegúrese de saber en qué parte de la casa se encuentra el niño durante la sesión (por ejemplo, en la habitación de arriba, en el comedor, etc.). Esto es particularmente útil si es necesario llamar a los servicios de emergencia a la casa.
4. Si surge una emergencia, indíquele al cuidador que entre a la habitación. Si se presenta una crisis, el primer paso es indicarle al cuidador que entre a la habitación y brinde apoyo en persona. Si la situación no se puede estabilizar, indíquele que llame al 911.
5. Si el cliente no puede mantenerse seguro o la situación no logra estabilizarse, llame al 911. Es posible que usted tenga que comunicarse directamente con los servicios de emergencia, especialmente si el cuidador no está disponible o si el cliente se encuentra en riesgo inmediato. Conozca los recursos locales de emergencia. Esto incluye unidades móviles de crisis, equipos de respuesta de salud conductual o el servicio de urgencias más cercano. Tener esta información preparada de antemano para cada cliente es clave.

Los contactos de emergencia deben confirmarse al momento de la cita inicial y volver a confirmarse periódicamente. Los números de teléfono cambian y las responsabilidades de cuidado pueden variar, por lo que verificar regularmente esta información garantiza que los protocolos de crisis sigan siendo precisos y eficaces.

Consejo

Asegúrese de que los clientes no utilicen el celular de sus cuidadores durante las sesiones. Esto limita su capacidad para comunicarse con los cuidadores en caso de emergencia.

Flujo de Trabajo de Telesalud

Contar con un flujo de trabajo bien definido para la telesalud es esencial para garantizar que los servicios se brinden de manera consistente, eficiente y con la más alta calidad de atención.

Sin un proceso claro, pueden pasarse por alto pasos importantes como la detección de barreras, la orientación tecnológica de los clientes o el seguimiento una vez finalizados los servicios, lo que genera frustración tanto en los clientes como en el personal. Un flujo de trabajo bien documentado también aclara quién es responsable de cada paso, lo que facilita que los equipos trabajen juntos. En muchos casos, los profesionales clínicos no necesitan realizar cada tarea por sí mismos. Mediante la delegación, los gestores de casos, los defensores u otro personal de apoyo pueden asumir responsabilidades clave como las evaluaciones iniciales, la participación continua, la gestión de equipos y el seguimiento posterior al servicio, lo cual reduce la carga de trabajo de los profesionales clínicos. Esto también permite que cada miembro del equipo trabaje al máximo de sus capacidades, lo que aumenta la eficiencia general y mejora la experiencia del cliente.

A continuación, se presenta un flujo de trabajo sugerido para la telesalud. Se puede adaptar a las necesidades de su organización. Comienza con la derivación y la evaluación inicial para identificar necesidades y posibles barreras, y luego pasa a la admisión y la evaluación para recabar información clínica y logística esencial. Se brinda a los clientes una orientación sobre la telesalud para establecer expectativas, revisar las necesidades de privacidad y probar la tecnología.

Las necesidades de equipo se abordan al principio, y se proporcionan dispositivos cuando están disponibles. A lo largo del tratamiento, se fomenta la participación mediante herramientas interactivas como juegos, kits de recursos de telesalud y hojas de trabajo con anotaciones. El apoyo continuo, como los recordatorios de citas, la resolución de problemas y las derivaciones, ayuda a mantener la conexión, mientras que la fase de cierre garantiza una conclusión sin contratiempos, recopila comentarios y coordina la devolución del equipo.



Flujo de Trabajo de Telesalud

1. Referido/Evaluación Inicial
- Proceso de referido
- Evaluación de salud mental
- Evaluación de barreras

2. Admisión/Evaluación
- Consentimiento y trámites
- Entrevista clínica
- Evaluaciones clínicas
- Expectativas sobre la telesalud
  - El cuidador tiene que estar en casa durante todas las sesiones
  - Protocolo de emergencia

3. Equipo
- Evaluar las necesidades de equipo
- La familia utiliza equipo prestado (si está disponible)
  - Firmar el acuerdo de préstamo
  - Entregar el equipo y las instrucciones

4. Orientación de Telesalud
- Probar la conexión
- Repasar la netiqueta
- Recorrido virtual
- Necesidad de privacidad
- Establecer límites

5. Estrategias Creativas de Participación
- Cajas de materiales
- Videos/juegos/libros electrónicos
- Materiales terapéuticos y cuadernos de ejercicios
- Anotaciones

6. Apoyo Continuo
- Recordatorios de citas
- Solución de problemas cuando surgen dificultades
- Referido a recursos comunitarios
- Coordinación con otros proveedores de servicios

7. Cierre y Evaluación
- Evaluaciones clínicas
- Encuesta de satisfacción
- Celebración de graduación
- Plan de seguimiento

8. Devolución de Equipos (cuando disponible)
- Sobre con envío prepagado
- Carta de respuesta
- Seguimiento, si es necesario
- Recepción del equipo
- Limpieza del equipo

Cómo Involucrar y Capacitar al Personal

Implementar o ampliar un programa de telesalud requiere no solo contar con la tecnología adecuada, sino también preparar y capacitar al personal que ofrecerá los servicios. Los profesionales de la salud que brindan servicios de telesalud deben recibir adiestramiento tanto en los aspectos clínicos como técnicos de la atención virtual. Esto incluye aprender a utilizar plataformas de videoconferencia, comprender las consideraciones éticas y legales propias de la telesalud y adaptar sus destrezas clínicas al entorno virtual.

Adiestramiento Inicial y Continuo

Adaptación de tratamientos basados en la evidencia (EBT) al entorno virtual.

Los profesionales de la salud deben saber cómo realizar evaluaciones clínicas y aplicar intervenciones de manera eficaz a través de plataformas virtuales. Esto incluye conocer los protocolos específicos de telesalud relacionados con la privacidad y el manejo de emergencias, identificar y manejar posibles riesgos —como situaciones relacionadas con la seguridad del paciente o dificultades técnicas— y mantener la confidencialidad conforme a los requisitos de HIPAA en el entorno digital.

Consideraciones éticas y legales.

Los profesionales de la salud deben comprender las implicaciones legales y éticas de ofrecer servicios de telesalud a clientes ubicados en otros estadosy conocer las regulaciones pertinentes. Los profesionales de la salud deben informarse sobre los requisitos específicos de licencia y otros requisitos relacionados en la jurisdicción donde se encuentra el cliente, y deben contar con una licencia o estar legalmente autorizados para ejercer en el estado donde se encuentran sus clientes. Entre los recursos recomendados se incluyen: https://telehealth.hhs.gov/licensure ; https://licensureproject.org/ ; https://psypact.gov/ ; https://imlcc.com/. En adición, la capacitación debe abarcar el proceso para obtener el consentimiento informado para los servicios de telesalud, incluyendo cómo explicar los riesgos y beneficios de la atención virtual. También debe incluir instrucciones sobre cómo mantener registros precisos y seguros de las sesiones de telesalud.

Manejo de la plataforma y las herramientas de telesalud.

Los profesionales de la salud deben sentirse cómodos utilizando plataformas de videoconferencia seguras y fáciles de usar, así como resolviendo problemas técnicos comunes. Deben dominar las funciones de la plataforma, tales como el chat, compartir pantalla, compartir video y audio, utilizar una pizarra y hacer anotaciones, y ser capaces de enseñarles estas funciones a los clientes. Las destrezas para resolver problemas deben incluir la solución de dificultades como un micrófono que no funciona o problemas para conectarse.

Uso de estrategias creativas de participación.

Los profesionales de la salud deben desarrollar destrezas para interactuar con los niños y sus familias de manera virtual, incluyendo técnicas de comunicación efectiva, como la escucha activa y la interpretación de señales no verbales, al igual que técnicas creativas —juegos, actividades artísticas, ejercicios de autorregulación — que hagan que las sesiones de telesalud sean interactivas y se centren en la relación.

Abordaje de dudas y reservas sobre la telesalud.

Algunos profesionales pueden considerar que la terapia debe ofrecerse únicamente de manera presencial. Reconocer estas inquietudes, compartir evidencia sobre la efectividad de la telesalud y presentar experiencias exitosas de organizaciones similares puede contribuir a ampliar estas perspectivas. Promover un espacio abierto para el diálogo y enfatizar que la telesalud no pretende reemplazar la atención presencial, sino ampliar el acceso a los servicios, puede facilitar su aceptación e integración.

Si bien la capacitación de los profesionales de la salud es fundamental, el éxito y la sustentabilidad del programa también dependen de la preparación de cada miembro del personal. Los recepcionistas y los administradores, por ejemplo, también contribuyen a la experiencia que tienen los clientes con la telesalud. Mientras más preparado y seguro se sienta el equipo, más sólido será el programa de telesalud.

Consejo

Puede encontrar capacitación sobre cómo ofrecer tratamientos basados en evidencia mediante telesalud en **TelesaludParaTrauma.com**

El adiestramiento debe involucrar a toda la organización, incluyendo al personal de agencias colaboradoras y al personal de apoyo. Aunque los profesionales clínicos sean los principales proveedores de servicios, no son los únicos que interactuarán con los clientes en lo relacionado con la telesalud. Los recepcionistas suelen atender llamadas de familias que tienen preguntas o problemas técnicos.

Los trabajadores sociales pueden referir a los clientes, y los administradores son responsables de garantizar que los profesionales de la salud cuenten con los recursos y el tiempo necesario para adaptarse a la telesalud. Un equipo unido y bien capacitado garantiza que los usuarios reciban información coherente y precisa, y se sientan seguros con respecto a los servicios prestados.



Staff Telehealth Readiness
Training Checklist

All Staff
- ☐ I can explain what telehealth is and how we use it.
- ☐ I know the benefits and limitations of telehealth.
- ☐ I know who to contact with client questions or technical issues.
- ☐ I understand our confidentiality and privacy expectations.

Clinicians
- ☐ I can use all features of our telehealth platform.
- ☐ I have adapted in-person activities for telehealth.
- ☐ I am comfortable managing emergencies in a telehealth.
- ☐ I know how to verify a client's location and emergency contact each session.
- ☐ I understand the forms and policies needed for telehealth.
- ☐ I know how to document a telehealth session.
- ☐ I know how to engage clients over telehealth.
- ☐ I know how to make the services I provide over telehealth equitable.

Support Staff
- ☐ I can explain telehealth appointment procedures to clients.
- ☐ I can guide a client through basic connection steps.
- ☐ I can troubleshoot common tech problems or escalate them.
- ☐ I can do a barriers screen and screen for telehealth services.

Leadership
- ☐ I have ensured time and resources for telehealth training and support.
- ☐ I can describe how telehealth supports our mission and equity goals.
- ☐ I have a plan for monitoring performance and making improvements.

MUSC Medical University of South Carolina

Haga clic para ver en el apéndice →

El personal administrativo y auxiliar también necesita ciertos conocimientos sobre la telesalud. Deben ser capaces de explicar qué es la telesalud, coordinar citas, ayudar a los clientes a conectarse a la sesión y resolver dificultades técnicas básicas. Además, deben saber cuándo referir una situación a un profesional de la salud o al personal de soporte técnico. El liderazgo es necesario para la creación de una cultura que respalde la adopción de la telesalud. Los líderes deben comprender el tiempo y el apoyo que necesitan los profesionales de la salud durante la implementación, garantizar que el programa cuente con los recursos adecuados y promover activamente la telesalud dentro de la organización y la comunidad.

El adiestramiento y la participación del personal no deben limitarse a actividades aisladas. Es fundamental contar con un apoyo continuo, a través de sesiones de repaso, guías de referencia rápida y adiestramiento avanzado para los profesionales de la salud.



"La telesalud no solo lleva la terapia a los hogares, sino que pone la esperanza al alcance de todos."

El adiestramiento avanzado podría incluir temas como:

- Manejo de Emergencias en Telesalud
- Intervención con Casos Clínicos Complejos
- Prestación de Servicios Grupales vía Telesalud
- Manejo de Situaciones Relacionadas de Seguridad

Los líderes deben dar seguimiento al nivel de confianza y competencia del personal a lo largo del tiempo, adaptando el adiestramiento a medida que evolucionan la tecnología y las necesidades de los clientes. Reconocer los pequeños logros, como los comentarios positivos de los clientes o la reducción de ausencias a las citas, puede contribuir a mantener un impulso positivo y reforzar el valor de los servicios de telesalud.

Bienestar de los Profesionales que Brindan Telesalud

Brindar tratamiento para el trauma es un trabajo significativo y gratificante, pero también puede ser exigente. Cuando los servicios se prestan a través de la telesalud, surgen desafíos particulares.

Los profesionales de la salud pueden pasar muchas horas sentados frente a un escritorio, con poco movimiento, pocas pausas naturales y un contacto presencial limitado con sus colegas. Para quienes trabajan desde el hogar, los límites entre la vida personal y la profesional pueden difuminarse, y el trabajo con casos de trauma puede dar la sensación de que está invadiendo su espacio personal. Sin un autocuidado consciente y sin límites claros, esta combinación puede aumentar el desgaste emocional, la fatiga por compasión y el agotamiento profesional. Por lo tanto, proteger el bienestar de los profesionales de la salud mental es esencial, no solo para su propia salud, sino también para mantener una atención eficaz y ética hacia los clientes.

Estrategias Prácticas para el Bienestar

1. **Utilizar estrategias de comunicación que reduzcan el impacto emocional.** El trabajo con casos de trauma puede ser muy pesado. Evite «contaminar» a los demás (compartir detalles muy vívidos que transfieran el peso emocional). En su lugar, comparta sus experiencias basándose en el consentimiento y con una divulgación limitada, centrándose en sus reacciones en lugar de repetir el relato en sí. Esto protege tanto a usted como a sus colegas.

2. **Participar en la supervisión y la consultoría.** La supervisión regular y la consulta entre colegas ofrecen un espacio seguro para analizar casos difíciles, obtener una perspectiva diferente y compartir estrategias. Priorice estos apoyos tanto en la telesalud como lo haría en las consultas presenciales.

3. **Buscar apoyo en el trabajo y en casa.** Identifique a las personas que puedan ayudarle a mantenerse fiel a sus prácticas de bienestar y que puedan reconocer cuando usted muestre señales de desgaste o fatiga. Esto podría incluir a colegas, amigos o familiares que comprendan las exigencias del trabajo con víctimas de trauma.

4. **La ergonomía importa.** La telesalud suele implicar pasar muchas horas frente a una pantalla. Una silla ergonómica y cómoda, una mesa a la altura adecuada, una buena iluminación y descansos regulares de la pantalla pueden reducir la fatiga, la tensión ocular y las molestias físicas, lo que permite a los profesionales de la salud mantenerse atentos y concentrados durante las sesiones.

5. **Reservar tiempo adicional.** La telesalud puede requerir tiempo adicional de preparación, incluyendo la creación de recursos, la adaptación de actividades y la resolución de dificultades técnicas. Reservar este tiempo ayuda a reducir el estrés y evita que las sesiones se sientan apresuradas.

6. **Separar las citas.** Deje un espacio entre sesiones para estirarse, moverse y hacer pausas para ir al baño. Las pausas cortas también le permiten recargar energías emocionales antes de atender al siguiente cliente.

7. **Pararse y moverse.** Pasar horas sentada en un escritorio puede aumentar la fatiga, la tensión e incluso la carga emocional. Tomarse un tiempo para ponerse de pie, estirarse o caminar entre sesiones aumenta la energía, mejora la concentración y favorece la regulación emocional. Incluso unos pocos minutos de movimiento pueden renovar tu cuerpo y tu mente, lo que facilita mantenerse presente y comprometido con los clientes.

8. **Establecer límites.** Establezca límites claros entre el trabajo y la vida personal. Si trabaja desde su casa, considere tener un espacio específico para las sesiones y establecer una rutina que marque el cierre de la jornada laboral (por ejemplo, apagar la computadora o salir a dar un paseo).

9. **Descansar antes, durante y después de sesiones.** Crea rituales que sirvan como barreras protectoras. Respira profundamente antes de empezar, haga estiramientos entre sesiones o escriba en su diario al terminar el día. Estos pequeños momentos de reinicio pueden ayudar a evitar que los recuerdos traumáticos persistan.

10. **Seguir aprendiendo.** Participar en un adiestramiento continuo fomenta la confianza y la competencia, lo que mejora la resiliencia. Sentirse competente y preparado favorece la confianza profesional y la sostenibilidad del trabajo a largo plazo.

11. **Dejar tiempo de transición.** Tómese unos minutos para hacer la transición entre sus responsabilidades profesionales a las personales. Incluso una breve pausa ayuda a indicarle a su cerebro y a su cuerpo que el trabajo ha terminado.

12. **Recordar las recompensas de su trabajo.** Reflexione de manera intencional sobre los aspectos positivos, como las historias de éxito, los pequeños avances o los momentos de conexión. El compartirlos con sus colegas o anotarlos puede ayudar a contrarrestar el peso del trauma con la esperanza de sanar.

El bienestar de los profesionales de la salud no es algo opcional, sino que constituye la base de un tratamiento eficaz del trauma. La telesalud presenta nuevos retos, pero con límites bien definidos, sistemas de apoyo y prácticas intencionales de autocuidado, los profesionales no solo pueden mantenerse a flote, sino también seguir encontrando sentido y satisfacción en su trabajo.

Involucrando a las Familias

La participación es el corazón de la terapia, y en la telesalud requiere una atención aún más intencional. Sin este esfuerzo, las sesiones corren el riesgo de volverse ineficaces, centrarse demasiado en hablar y ofrecerle menos interacción a los clientes.

La participación debe incluir activamente tanto al cliente como a sus cuidadores. Los cuidadores no son solo quienes apoyan la telesalud, sino que son colaboradores esenciales. Su participación ayuda a que los niños se mantengan comprometidos, aporta estructura durante las sesiones y garantiza que las destrezas aprendidas en la terapia se refuercen en el hogar. Cuando los cuidadores se sienten seguros con la tecnología y apoyados en su rol, la probabilidad de una asistencia consistente y un progreso significativo aumenta considerablemente.
Para muchos cuidadores, dar los primeros pasos también implica superar el escepticismo. Pueden preguntarse si su hijo le prestará atención a una pantalla, o si un profesional de la salud puede realmente conectar con ellos sin estar en la misma habitación. A los jóvenes les puede preocupar que la terapia les resulte aburrida o que se parezca demasiado a la escuela. Estas inquietudes son normales, y es importante reconocerlas desde el principio.

Al mismo tiempo, la telesalud genera nuevas oportunidades de participación. Permite a las familias participar en las sesiones desde sus propios hogares, lo que a menudo las hace sentir más cómodas. Invita a los profesionales de la salud a ser creativos y flexibles, utilizando juegos, elementos visuales, movimiento e incluso objetos del propio entorno familiar para que las sesiones sean más significativas. La telesalud también requiere construir relaciones sólidas y de confianza tanto con el cliente como con sus cuidadores, de manera que se apoye el proceso terapéutico y se favorezca el progreso. Los estudios demuestran que, con estrategias bien planificadas, la participación en servicios de telesalud puede ser tan efectiva como la atención presencial. De hecho, las investigaciones han revelado que las familias suelen reportar un alto nivel de satisfacción, un buen cumplimiento del tratamiento e incluso menores índices de ausencias cuando la terapia se brinda de manera virtual (Stewart et al., 2020; Comer et al., 2017). Estos hallazgos refuerzan la idea de que, cuando los profesionales de la salud abordan la telesalud con creatividad y determinación, es totalmente posible establecer relaciones terapéuticas sólidas y obtener resultados significativos.





Ayudando a las Familias a Superar las Barreras

Antes de comenzar los servicios, es importante identificar los posibles obstáculos que podrían afectar la asistencia, la participación o el seguimiento. Una herramienta de detección de barreras (un cuestionario o una conversación) puede ayudar a descubrir los desafíos logísticos, emocionales y ambientales que las familias podrían enfrentar. Esto podría incluir preguntar sobre acceso a Internet, disponibilidad de dispositivos, comodidad con la tecnología, limitaciones de tiempo, preocupaciones sobre la privacidad o necesidades de salud mental de los cuidadores. Al evaluar las barreras desde el principio, los profesionales de la salud y las agencias pueden crear soluciones de manera proactiva en lugar de reaccionar. Una vez identificadas las posibles barreras, se pueden abordar:

1. **Ofrecer apoyo para el uso de la tecnología.** No todas las familias se sienten igual de cómodas con la tecnología. Puede ser útil ofrecer una orientación antes de la primera sesión, en la que los clientes puedan practicar cómo iniciar sesión, probar su cámara y micrófono, y aprender a usar las funciones clave de la plataforma. Proporcione guías paso a paso con capturas de pantalla o tutoriales breves en video a los que puedan recurrir más adelante.

2. **Abordar las inquietudes relacionadas con la privacidad.** Ayude al cliente a identificar un espacio privado para la terapia, por ejemplo, utilizando audífonos, buscando un lugar tranquilo con una puerta que pueda cerrarse o ubicándose en un área con pocas interrupciones. Ayude a los cuidadores a pensar en ideas para manejar posibles interrupciones por parte de otros miembros de la familia. La privacidad es diferente para cada familia y que las soluciones pueden ser creativas.



Discutir la necesidad de un espacio privado

Esto significa un cuarto con una puerta que se cierra.



Explicar la importancia de la privacidad

Esto es una sesión de terapia, igual que si vinieran al consultorio. La información es confidencial y debe mantenerse fuera del alcance de otras personas.



Resolver los retos comunes

Ayude a las familias a resolver problemas como la presencia de otros niños en el hogar, el ruido, la confidencialidad y las distracciones.



Hablar sobre las expectativas de la terapia

- Prepárese
- Todos deben estar vestidos
- Los demás dispositivos deben estar apagados y guardados (teléfono, computadora, radio, televisión, consola de videojuegos, etc.)
- No se permite recostarse en la cama/el sofá
- Coloque el equipo sobre una superficie estable
- No se permite conducir durante la sesión
- No se permite fumar, beber alcohol ni consumir drogas durante la sesión
- Debe haber un adulto en la casa
- Los cuidadores deben participar en la terapia

3. **Facilitar el acceso a equipos y materiales.** Ayudar a las familias que no tienen acceso a dispositivos adecuados y/o a Internet a obtener el equipo necesario mediante programas de préstamo o alquiler o mediante la colaboración con entidades de apoyo comunitario, como una biblioteca local, una escuela o una agencia comunitaria.

4. **Proveer apoyo continuo.** El apoyo continuo ayuda a mantener a las familias involucradas y a garantizar la continuidad de la terapia. Esto incluye enviar recordatorios de citas, ofrecer soluciones rápidas a problemas técnicos, conectar a las familias con recursos comunitarios y coordinar con otros proveedores para que la atención sea consistente en todos los entornos.
5. **Ser flexible con los horarios.** Para las familias que deben combinar varios trabajos, horarios escolares o responsabilidades de cuidado, los horarios fijos de las citas pueden resultar difíciles. Siempre que sea posible, ofrezca sesiones fuera del horario habitual de atención o ajuste la duración de las citas para adaptarse a sus necesidades.
6. **Brindar servicios en la escuela o en una organización comunitaria asociada.** La telesalud a través de la escuela o de socios puede ayudar a superar problemas de transporte, disponibilidad de cuidadores, dificultades con Internet y falta de constancia. Colabore con su escuela u otras instituciones para identificar a personas comprometidas con la telesalud que puedan ayudarle a poner en marcha los servicios, encontrar espacios privados y coordinar las citas.
7. **Conectar a familias con sus comunidades.** Si bien un profesional de la telesalud no puede ayudar a una familia a superar todas las dificultades, sí puede conectarles con los apoyos comunitarios. Muchas comunidades ofrecen recursos como bancos de alimentos o ropa, refugios y programas de vivienda. Las familias también pueden beneficiarse de programas como TANF, SNAP, Medicaid o servicios de cuidado infantil. Otros apoyos pueden incluir servicios para la adicción y la violencia doméstica, atención médica y dental gratuita o a costo reducido, clases para padres e incluso artículos escolares. Al conectar a las familias con estos recursos, los profesionales de la salud ayudan a reducir los factores estresantes que a menudo interfieren con el tratamiento y fortalecen el sistema de apoyo general de la familia.

"Cuando caen las barreras, surgen nuevas posibilidades. La telesalud abre puertas donde antes no había ninguna."

Haciendo que la Telesalud sea Creativa y Divertida

No es raro que, cuando se pasa de sesiones presenciales a la telesalud, estas dejen de ser tan interactivas y atractivas y tiendan a centrarse demasiado en la conversación.

Esto puede provocar una menor participación por parte de los niños, los cuidadores e incluso los propios profesionales de la salud. La telesalud no tiene por qué ser así: cuando se aborda con creatividad, la telesalud puede ser tan dinámica como la atención presencial.

Utilice las herramientas que tiene a su alcance

Aproveche las funciones de su plataforma de telesalud:

- Compartir pantalla para mostrar hojas de trabajo, videos o presentaciones.
- Pizarras virtuales para dibujar, hacer diagramas o jugar.
- Herramientas de anotación para circular, resaltar o agregar elementos divertidos.
- Encuestas/cuestionarios para evaluar la comprensión o promover la interacción.

Introduzca actividades prácticas

Anime a los niños a usar materiales de arte, armar con bloques o crear registros de estado de ánimo en casa. Incorpore juegos de búsqueda (Encuentra algo en tu casa que te haga sentir tranquilo/a) o momentos para compartir y contar.

Incluya el movimiento

Las breves pausas para moverse pueden ayudar a recargar energías. Pueden consistir en estiramientos guiados, bailar al ritmo de una canción favorita o simples ejercicios de respiración.

Convierte el desarrollo de destrezas en un juego

O los objetivos de la terapia en retos. Puede premiar la realización de un ejercicio de afrontamiento con medallas virtuales o cuantificar el progreso con puntos.

Estimule los sentidos

Incorpore música, imágenes relajantes o herramientas táctiles, como juguetes antiestrés, para ayudar a regular las emociones durante las sesiones. Pregunte a los jóvenes qué elementos sensoriales les resultan útiles e incorpórelos al plan.

La creatividad y el jugar mantienen a los niños interesados, pero el progreso duradero depende de algo más que de actividades divertidas. Las relaciones terapéuticas sólidas siguen siendo el eje central del tratamiento del trauma, ya sea en línea o en persona.

Manteniendo una Relación Sólida

Si bien las herramientas y las actividades son importantes, la relación terapéutica sigue siendo fundamental. La conexión es lo que hace que la telesalud se sienta personal y eficaz.

Verificación de Telesalud

Para Jóvenes

- [x] Adulto Presente / Nombre
- [x] Dirección Física
- [x] Ubicación en el Hogar
- [x] Contactos de Emergencia

- Comience cada sesión con un breve momento para evaluar cómo se siente el cliente o con una rutina que fomente la confianza.
- Mantenga la coherencia en la forma de iniciar y terminar las sesiones; esto genera una sensación de seguridad y previsibilidad.
- Sea transparente respecto a las diferencias entre la terapia presencial y la virtual.
- Invite a la colaboración para que la telesalud funcione para el cliente.
- Celebre los pequeños logros, ya sea una tarea completada, una mejora en el estado de ánimo o un informe de progreso por parte de un cuidador.

Conclusiones Prácticas

- Comience con una evaluación de las barreras para anticipar y abordar los desafíos antes de que afecten el tratamiento.
- Concéntrese en las soluciones, no solo en las barreras: ofrezca pasos claros que las familias puedan seguir para superar los obstáculos.
- Mantenga las sesiones interactivas, prácticas e inclusivas para toda la familia.
- Utilice la creatividad y la flexibilidad para mantener el compromiso y satisfacer las necesidades únicas de cada familia.

Recuerde que las relaciones sólidas y la conexión constante impulsan el progreso. Cuando la telesalud se aborda con intencionalidad, creatividad y colaboración, puede ser una herramienta poderosa para ayudar a las familias a sentirse apoyadas, involucradas y capaces de crecer, incluso cuando la vida dificulta la terapia tradicional en persona.

Guía de Preparación y Sustentabilidad

Poner en marcha un programa de telesalud implica mucho más que elegir una plataforma y programar citas. Para tener éxito, las agencias deben prepararse adecuadamente desde el inicio y planificar la sustentabilidad a largo plazo. La preparación implica evaluar la capacidad de su organización, el personal, la tecnología, las políticas y los flujos de trabajo antes de comenzar. La sustentabilidad implica crear los sistemas y el apoyo necesarios para mantener la telesalud sólida a lo largo del tiempo, asegurando que no se desvanezca tras el entusiasmo inicial.

La Preparación es Clave para la Puesta en Marcha

Un programa sólido de telesalud no se pone en marcha de la noche a la mañana, sino que comienza con una preparación minuciosa. La preparación consiste en sentar las bases para que el personal, la tecnología, las políticas y los flujos de trabajo estén alineados antes de que se lleve a cabo la primera sesión. Esto no solo garantiza el éxito del programa, sino que contribuye en gran medida a que y a que los servicios estén listos para la primera sesión clínica. Dedicar tiempo desde el principio a evaluar las necesidades de su organización, aclarar las funciones y establecer sistemas evita frustraciones posteriores y genera confianza tanto entre el personal como entre las familias. En esta sección, exploraremos los pasos clave para garantizar que su agencia esté verdaderamente lista para lanzar y mantener los servicios de telesalud.

1. Liderazgo y visión. Los líderes deben comprender claramente por qué la telesalud es importante para su agencia y su comunidad. Esto incluye definir objetivos, lograr el compromiso del personal y establecer expectativas realistas. El apoyo de los líderes es uno de los factores que mejor predicen el éxito.

2. Evaluar las necesidades de la organización. Empiece por identificar por qué ofrece servicios de telesalud y a quién pretende atender. ¿Qué obstáculos enfrentan sus clientes en su área de servicio? ¿Quiénes acceden a sus servicios y quiénes no? Un análisis sencillo de sus datos y de la población a la que atiende puede aclarar sus objetivos y orientar la toma de decisiones.

3. Determinar el nivel de madurez de su organización. Algunas agencias apenas están comenzando a poner a prueba la telesalud, mientras que otras ya cuentan con experiencia y desean expandirse. Conocer su punto de partida le ayuda a establecer metas realistas y a dar seguimiento al progreso.

4. Políticas y procedimientos. Todo programa necesita procedimientos claros: consentimiento informado que incluya la telesalud, protocolos de emergencia para la telesalud, procesos de referido y evaluación, y medidas de protección de la confidencialidad. Un cuestionario sobre las barreras para acceder al servicio también puede ayudar a determinar si la telesalud es la opción adecuada para cada familia.

5. Definir las funciones del personal. Todos los miembros del personal —desde los profesionales clínicos hasta el personal administrativo, de apoyo y de recepción— deben saber cómo contribuyen a la telesalud. Nombrar a un coordinador de telesalud puede ayudar a mantener los sistemas organizados y garantizar que las familias reciban información consistente.

6. Preparar al personal. El adiestramiento debe abarcar el uso de la tecnología, la adaptación clínica, la ética y la comunicación con los clientes. El personal debe sentirse seguro a la hora de explicar la telesalud a las familias, ayudar con los problemas técnicos comunes y saber cuándo referirlos problemas a un nivel superior.

7. Cumplir con los requisitos legales y normativos. Revise las directrices estatales y federales relacionadas con la licencia profesional, el reembolso, los servicios interestatales y la cobertura por negligencia profesional.

8. Evaluar la tecnología y el flujo de trabajo. Elija una plataforma segura y confiable que cuente con funciones interactivas como pizarra, anotaciones y salas de trabajo en grupo, si es posible. Planifique los flujos de trabajo para la programación, la documentación, la facturación y el apoyo técnico.

9. Tecnología y asistencia informática. Las agencias deben garantizar que los profesionales clínicos cuenten con el equipo adecuado, plataformas seguras y una conexión a Internet confiable. El acceso al soporte técnico es fundamental, ya que las fallas técnicas pueden interrumpir la terapia y disminuir la confianza de los clientes.

De la Preparación a la Sustentabilidad

La preparación garantiza que su programa de telesalud comience con una base sólida, pero el éxito a largo plazo depende de algo más que un buen inicio.

Una vez que se hayan establecido los fundamentos, las agencias deben enfocarse en mantener la telesalud, preservar la estabilidad financiera, mantener la tecnología actualizada, apoyar al personal y garantizar que las familias sigan sintiéndose involucradas y respaldadas.

1. **Planificación financiera.** Ningún programa es sustentable sin estabilidad financiera. El presupuesto debe incluir las suscripciones a las plataformas, el equipo, el soporte de TI, la capacitación del personal y las posibles necesidades de los clientes, como programas de equipo prestado o «kits» de telesalud. La sustentabilidad también requiere fuentes de financiamiento continuas. Más allá de los fondos iniciales, las agencias deben buscar reembolsos, subvenciones y alianzas. El presupuesto también debe prever actualizaciones, reemplazos y capacitación del personal a lo largo del tiempo.
2. **Datos y evaluación.** El seguimiento de los resultados genera credibilidad y mantiene el interés de los financiadores. Recopile datos sobre las características demográficas de los clientes, el uso de los servicios, cuántas millas se ahorraron gracias a la telesalud, otras barreras que ayudó a superar, la satisfacción, la mejora y la eficiencia del programa (como la reducción de las ausencias).
3. **Sustentabilidad del personal.** El personal necesita más que un adiestramiento aislado. Los cursos de actualización continuos, la tutoría y el apoyo entre compañeros reducen el agotamiento y mantienen las destrezas al día. Identificar un grupo central de promotores de la telesalud puede ser clave para el éxito del programa. Establecer una orientación clara e interactiva y un proceso de integración para el personal nuevo también ayudará a transmitir conocimientos a medida que su programa crezca.
4. **Apoyos continuos para las familias.** La sustentabilidad a largo plazo implica reducir las barreras para las familias, por ejemplo, brindando apoyo tecnológico mediante programas de alquiler gratuito de equipos, soluciones de baja tecnología cuando el ancho de banda es limitado o materiales en varios idiomas.
5. **Alianzas comunitarias.** Establecer alianzas con escuelas, proveedores de servicios de salud, grupos de defensa y entidades pagadoras garantiza que las redes de derivación se mantengan sólidas y que las familias reciban una atención coordinada.
6. **Comunicación y visibilidad.** Los folletos, las hojas informativas y los materiales de mercadotecnia claros ayudan a las familias a comprender la telesalud, mientras que las actualizaciones periódicas al personal y a los socios refuerzan la confianza en el programa.

Retos de la Telesalud

La telesalud abre nuevas oportunidades para las familias que, de otra manera, tendrían dificultades para acceder a tratamientos para el trauma, pero también plantea retos únicos.

A diferencia de la atención presencial, los profesionales de la salud no siempre pueden controlar el entorno, interpretar las señales no verbales con la misma facilidad ni responder con la misma rapidez en situaciones de crisis. Las familias pueden enfrentar una privacidad limitada, frustraciones tecnológicas o incertidumbre sobre cómo funciona la terapia de manera virtual. Además, muchos pacientes presentan síntomas clínicamente complejos que dificultan aún más la telesalud. Sin embargo, con preparación y flexibilidad, la mayoría de los obstáculos pueden anticiparse y gestionarse de manera efectiva.

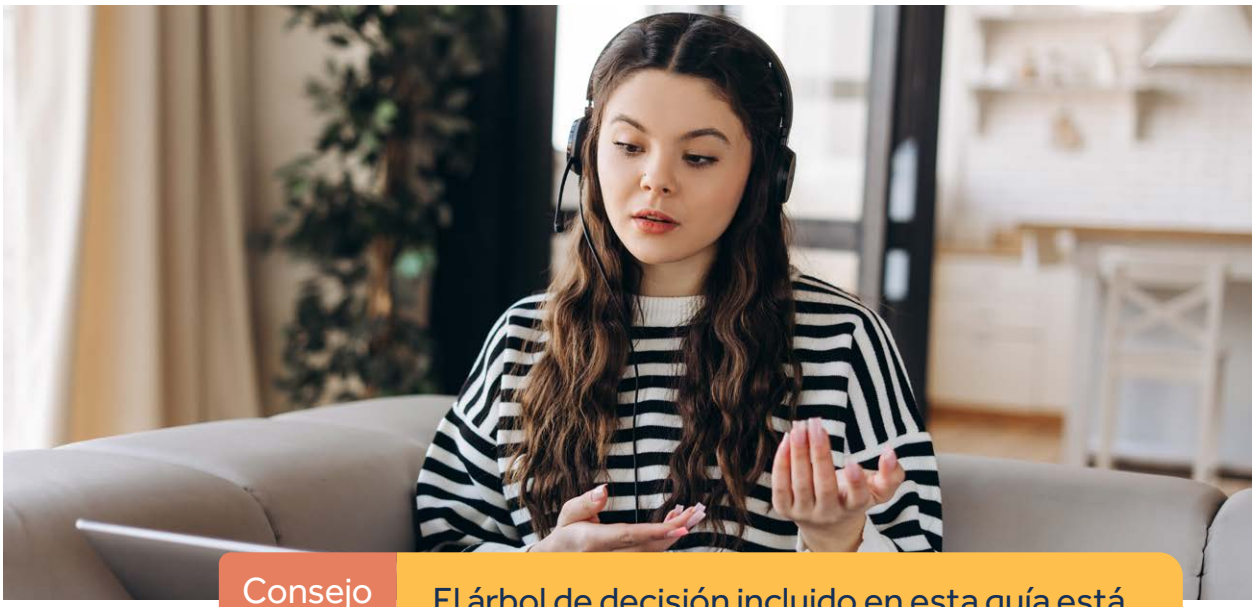
Cuándo es Adecuado Recurrir a la Telesalud

La telesalud puede parecer especialmente compleja cuando se trabaja con jóvenes que presentan síntomas de alto riesgo o clínicamente difíciles. En un entorno de consultorio, el profesional de la salud tiene más control sobre el ambiente y puede intervenir físicamente, redirigir la situación o calmar los ánimos según sea necesario. A través de la telesalud, esas opciones son más limitadas y menos accesibles. El profesional de la salud debe confiar en los cuidadores, el entorno del paciente y la tecnología para manejar situaciones que pueden agravarse rápidamente.



Determinar si la telesalud es la opción adecuada para un paciente rara vez es una decisión sencilla. En un mundo ideal, algunos niños y familias recibirían una mejor atención en persona, mientras que otros podrían beneficiarse de la telesalud. Sin embargo, en muchas comunidades con escaso acceso a servicios médicos, la telesalud puede ser la única opción para acceder al tratamiento del trauma. En estos casos, recae sobre los proveedores la responsabilidad de adaptarse y hacer que la telesalud sea lo más segura y eficaz posible, en lugar de dejar a las familias sin atención. No hacer nada no ayuda, y cuando la telesalud realmente no puede satisfacer las necesidades de un niño, puede ser una señal de que el niño requiere un nivel de atención más alto del que puede brindar el tratamiento ambulatorio.

La telesalud no debe considerarse un enfoque de «todo o nada». Con la participación de los cuidadores, adaptaciones creativas y una planificación cuidadosa, muchos niños que en un principio podrían parecer no aptos para la terapia virtual pueden, de todos modos, beneficiarse de ella. El objetivo es garantizar que cada niño tenga la oportunidad de recibir atención basada en el enfoque del trauma, ya sea a través de la telesalud, de servicios presenciales o de un mayor nivel de apoyo.



Consejo

El árbol de decisión incluido en esta guía está diseñado para ayudar a identificar obstáculos, implementar medidas de apoyo y tomar decisiones informadas sobre cómo proceder.

Navegando Situaciones Clínicamente Complejas

La sintomatología y las necesidades específicas de los pacientes a veces también pueden hacer que la telesalud resulte un reto. En lugar de ver estos retos como obstáculos, es útil abordarlos como oportunidades para resolver problemas y colaborar con las familias. Con preparación y creatividad, la telesalud puede seguir ofreciendo un tratamiento seguro y eficaz, incluso en las siguientes situaciones:

- **Agresión.** En el consultorio, los profesionales de la salud pueden redirigir físicamente a un niño o alejarlo de objetos peligrosos. A través de la telesalud, estas medidas de seguridad no siempre están disponibles. Esto puede hacer que el comportamiento agresivo sea más difícil de manejar de manera remota. Las adaptaciones incluyen preparar a las familias con anticipación para crear espacios seguros para la terapia, retirar objetos frágiles y establecer un plan de comportamiento claro que incluya recompensas por una participación positiva. El uso de orientación para los cuidadores durante las sesiones puede ayudar a redirigir y apoyar a los niños cuando se produce una intensificación.
- **Hiperactividad/TDAH.** Los niños con TDAH pueden tener dificultades para mantener la atención en línea, especialmente cuando están sentados frente a una pantalla. A diferencia de lo que ocurre en el consultorio, el profesional de la salud no puede controlar el entorno ni ofrecer fácilmente descansos para moverse. Las sesiones de telesalud se pueden adaptar acortando la duración de las reuniones, agregando descansos estructurados, utilizando juguetes antiestrés e incorporando actividades interactivas como búsquedas del tesoro, dibujos o juegos de movimiento. Involucrar a los cuidadores en el mantenimiento de la estructura también puede ayudar a que el niño se mantenga interesado y tenga éxito.
- **Autolesiones o pensamientos suicidas.** La terapia presencial permite una intervención inmediata si un cliente presenta un comportamiento de riesgo. A través de la telesalud, esta respuesta directa no es posible, lo que hace que la planificación de seguridad sea esencial. Los profesionales de la salud deben establecer protocolos claros al inicio del tratamiento, confirmar la presencia de un cuidador y asegurarse de que se retiren los objetos peligrosos (como objetos filosos). Los contactos de emergencia y los servicios locales de crisis deben estar siempre disponibles, y los profesionales deben verificar la seguridad en cada sesión para reevaluarla. Estas adaptaciones garantizan que, incluso en un entorno remoto, el riesgo se pueda manejar de manera proactiva.
- **Comportamientos sexuales problemáticos.** En un consultorio terapéutico, la observación atenta ayuda a garantizar que las sesiones sean seguras y adecuadas. En el caso de la telesalud, los profesionales de la salud dependen de la ubicación de la cámara y de la supervisión del cuidador. Para adaptarse a esta situación, las cámaras deben colocarse de

manera que capturen el cuerpo completo del niño, se pueden aplicar controles parentales a los dispositivos y los cuidadores deben estar disponibles para brindar apoyo si surgen comportamientos preocupantes.

+ **Jóvenes con necesidades especiales (ej. discapacidades auditivas o visuales).** La telesalud presenta obstáculos adicionales cuando se necesitan herramientas de comunicación. Mientras que la terapia presencial puede permitir el uso de recursos táctiles o equipos especializados, la telesalud requiere adaptaciones creativas. Sin embargo, es posible que muchos jóvenes y familias ya hayan superado algunos de estos obstáculos gracias a la tecnología y a los servicios especiales que ofrecen las escuelas y las agencias comunitarias. Los profesionales de la salud pueden colaborar con las escuelas y los servicios especializados para obtener tecnología adaptativa prestada o utilizar intérpretes, aplicaciones de subtítulos o ajustar las imágenes y el sonido para satisfacer las necesidades de cada niño.

+ **Jóvenes con un dominio limitado del inglés.** Para atender de la mejor manera posible a los jóvenes y las familias con dominio limitado del inglés, puede resultar útil recurrir a un intérprete. Trabajar con intérpretes a través de la telesalud requiere planificación, coordinación y una comunicación clara para garantizar que las sesiones se desarrollen sin contratiempos. Es importante contar con un intérprete médico o de salud mental cualificado que esté familiarizado con las plataformas virtuales. Es recomendable que el intérprete llegue con anticipación y que cada sesión comience con una revisión de la confidencialidad, el flujo de comunicación y la colocación de la cámara, de modo que todas las partes permanezcan visibles e involucradas.
  El terapeuta debe dirigirse directamente al cliente o al cuidador, y no al intérprete, para mantener la relación de confianza y el vínculo terapéutico. Los intérpretes también deben tener acceso a la misma plataforma segura y a los mismos estándares de privacidad que el profesional clínico. Además, cuando se trabaja con traumas, es importante hablar con el intérprete tras la sesión y ofrecerle un espacio de apoyo para procesar el impacto emocional de la información escuchada.

"La sanación no espera a que se den las circunstancias perfectas— la telesalud hace posible la atención médica hoy mismo."

Con una preparación cuidadosa, el uso de intérpretes de forma virtual puede ampliar el acceso al tratamiento del trauma para familias que, de otro modo, se enfrentarían a barreras lingüísticas.

Aunque es innegable que estas situaciones plantean mayores dificultades en el contexto de la telesalud, no son insuperables. Con una planificación cuidadosa, la colaboración de los cuidadores y estrategias flexibles, los profesionales clínicos pueden adaptar su enfoque para proporcionar una atención de calidad a la que, de otro modo, quizás no se tendría acceso.

La telesalud ha dejado de ser una solución temporal para convertirse en una pieza fundamental de la atención de salud mental accesible. Tal y como ha demostrado este conjunto de herramientas, la atención virtual plantea retos, pero con creatividad, preparación y la colaboración de los cuidadores, puede resultar tan eficaz como los servicios presenciales. Para muchas familias, especialmente aquellas que viven en comunidades rurales y con escasa atención médica, la telesalud no es solo una comodidad, sino la única vía de acceso al tratamiento.

El éxito de la telesalud se basa en unos cuantos principios fundamentales:

1. Participación activa de las familias y los cuidadores
2. Políticas claras y protocolos de emergencia
3. Adiestramiento específico y apoyo al bienestar del personal clínico
4. Un flujo de trabajo claro que favorezca la coordinación

Sobre todo, requiere una mentalidad que vea los desafíos como oportunidades para la innovación.

Nuestra responsabilidad colectiva consiste en acercarnos a las familias allí donde se encuentren, en el sentido más literal, y ofrecerles una atención segura, basada en evidencia y que tenga en cuenta el trauma. Apostando por la flexibilidad, forjando relaciones terapéuticas sólidas y compartiendo herramientas entre equipos y organismos, podemos garantizar que ningún niño se quede sin acceso a la sanación.

Apéndices

Preparación del Personal para la Telesalud

Lista de Verificación de Adiestramiento

Todo Personal

- [ ] Sé explicar qué es la telesalud y cómo la utilizamos.
- [ ] Conozco las ventajas y las limitaciones de la telesalud.
- [ ] Sé a quién dirigirme en caso de dudas de los clientes o problemas técnicos.
- [ ] Entiendo nuestras expectativas en materia de confidencialidad y privacidad.

Personal Clínico

- [ ] Puedo utilizar todas las funciones de nuestra plataforma de telesalud.
- [ ] He adaptado las actividades presenciales para la telesalud.
- [ ] Me siento cómodo/a gestionando situaciones de emergencia en el ámbito de la telesalud.
- [ ] Sé cómo comprobar la ubicación del cliente y su contacto de emergencia en cada sesión.
- [ ] Entiendo los formularios y las políticas necesarios para la telesalud.
- [ ] Sé cómo documentar una sesión de telesalud.
- [ ] Sé cómo interactuar con los pacientes a través de la telesalud.
- [ ] Sé cómo garantizar la equidad de los servicios que presto a través de la telesalud.

Personal de Apoyo

- [ ] Puedo explicar a los clientes los procedimientos para las citas de telesalud.
- [ ] Puedo guiar a un cliente por los pasos básicos para establecer la conexión.
- [ ] Puedo resolver problemas técnicos o escalarlos al área correspondiente.
- [ ] Puedo realizar una evaluación de barreras y determinar la preparación para recibir servicios de telesalud.

Líderes

- [ ] Dispongo del tiempo y los recursos necesarios para la formación y el apoyo en materia de telesalud.
- [ ] Puedo explicar cómo la telesalud contribuye a nuestra misión y a nuestros objetivos de equidad.
- [ ] Tengo un plan para supervisar el rendimiento e introducir mejoras.

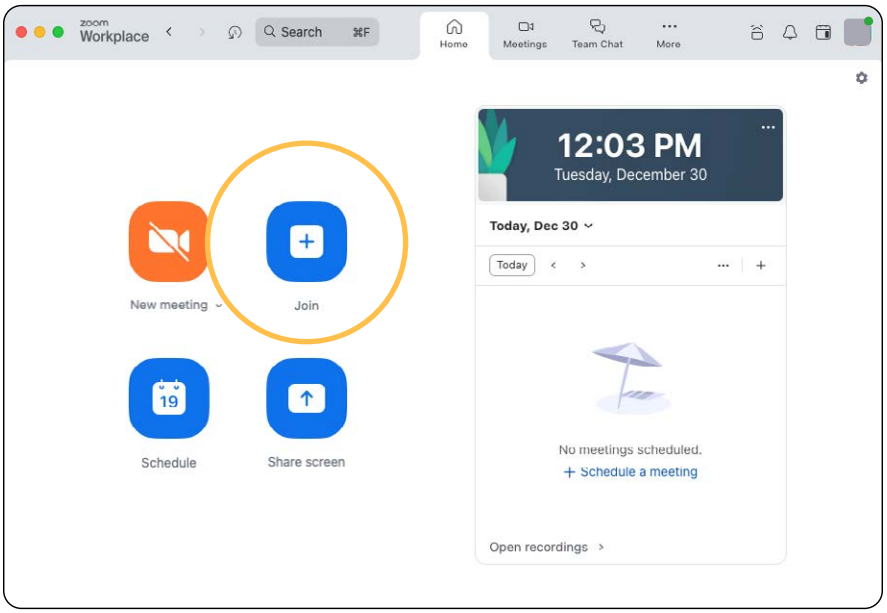
Guía Rápida de Zoom

PASO 1

Descargar e iniciar la aplicación **Zoom**.

PASO 2

Darle clic a **Join** desde la pantalla inicial.



PASO 3

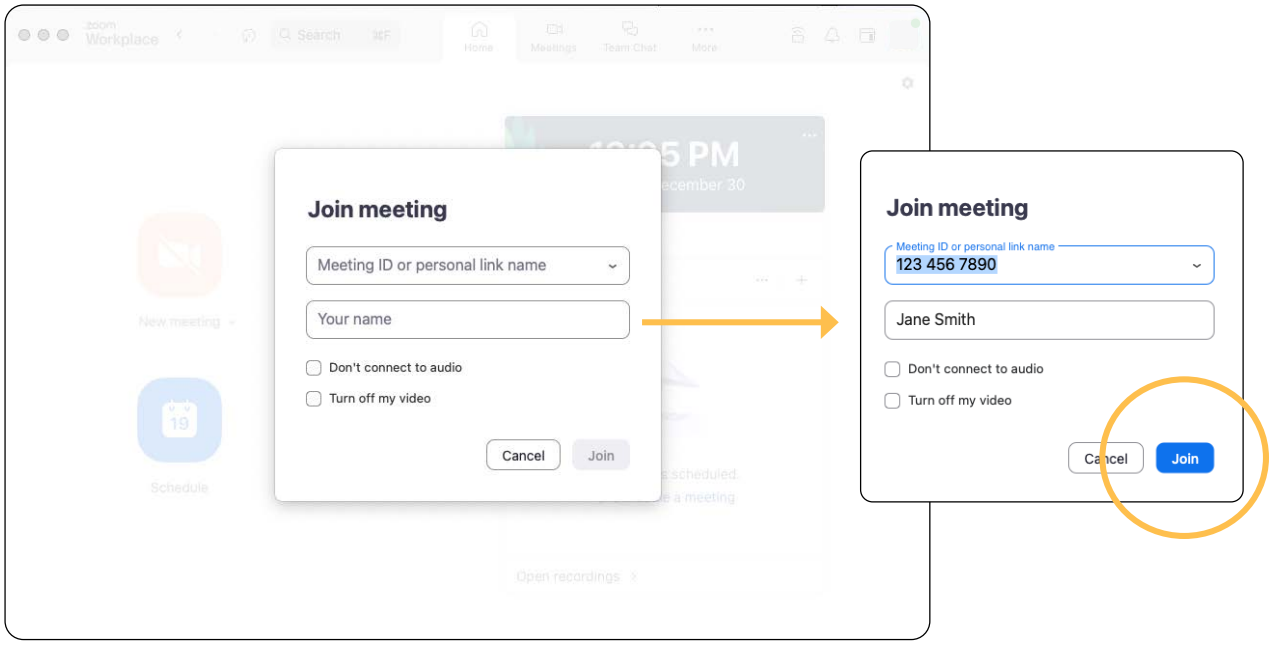
Entrar el ID de la reunión que se le ha enviado.

PASO 4

Entrar el nombre del niño en el segundo recuadro.

PASO 5

Darle clic a **Join** para acceder a la sala.



MUSC Medical University of South Carolina

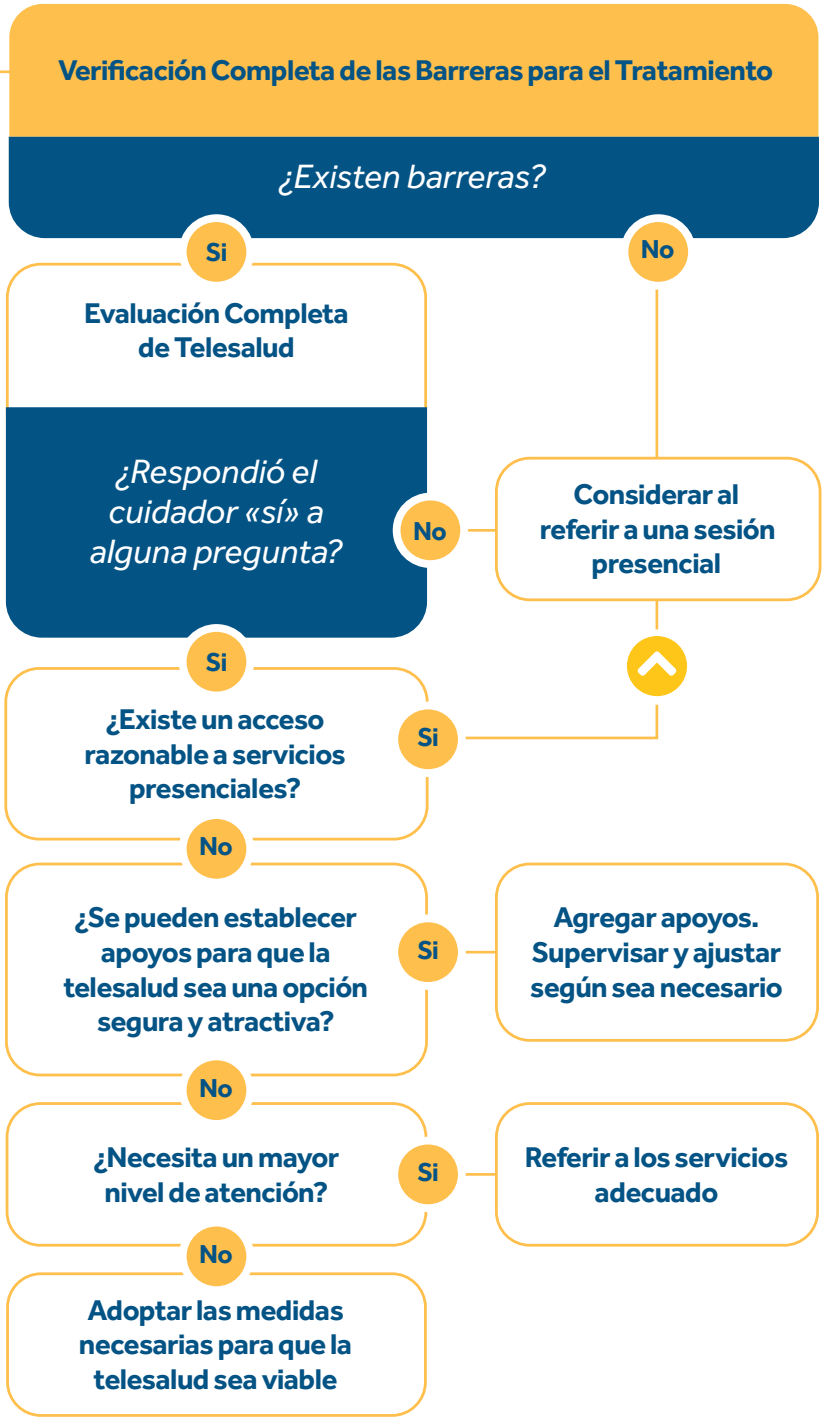
Telehealth Outreach PROGRAM

TelesaludParaTrauma.com

Superando los Retos de la Telesalud

Consideraciones al derivar a un paciente a un servicio presencial o de telesalud

Evaluación de salud mental concluye que es necesario un EBT



Este documento no pretende servir de guía para decidir si la telesalud es adecuada o no para un usuario. Todos los que necesiten servicios de salud mental deberían disponer de opciones y de medios para superar las barreras que puedan impedirles acceder al tratamiento. Las investigaciones sugieren que: Los resultados del tratamiento del trauma mediante telesalud son similares a los del tratamiento presencial.

- La modalidad de telesalud mejoró el acceso y redujo las barreras
- Alto grado de satisfacción de los cuidadores con la telesalud
- Menores tasas de abandono con la telesalud

Aunque es posible que la telesalud no sea ideal para todo el mundo, puede mejorar el acceso a la atención médica para muchas personas que se enfrentan a obstáculos para recibir tratamiento en persona (ej. la distancia a la clínica o la falta de transporte). Se pueden establecer medidas de apoyo para aquellos pacientes a los que les resulte más difícil adaptarse a la telesalud si no se dispone de un EBT presencial.

MUSC Medical University of South Carolina

Telehealth Outreach PROGRAM

©2021 Condol, Herting, Stewart

TelesaludParaTrauma.com

Superando los Retos de la Telesalud

Medidas para que la Telesalud sea Segura y Adecuadag

1. Niños Pequeños / Edad Preescolar

- Considere sesiones más cortas.
- Incorporar a los cuidadores en la sesión para que ayuden a mantener la atención, realizar las actividades y redirigir la atención.
- Incorporar música, movimiento y juegos interactivos.
- Hacer pausas de movimiento.
- Realizar las sesiones en un lugar con pocas distracciones.

2. Discapacidad Auditiva/ Visual

- Averiguar qué ayudas y adaptaciones ya utilizan.
- Contactar a la escuela para ver qué alternativas hay disponibles.
- Utilizar un intérprete o una aplicación.
- Utilizar la función de chat, si resulta adecuado para las personas con discapacidad auditiva.
- Incorporar materiales táctiles enviados al hogar del cliente, como un libro táctil, una pelota antiestrés, etc.

3. Hiperactividad/TDAH

- Considere sesiones más cortas. Incorporar pausas de movimiento y juegos interactivos.
- Realizar las sesiones en un lugar con pocas distracciones.
- Ofrecer juguetes antiestrés y/o asientos que requieren equilibrio y movimiento.
- Si el niño toma medicamentos para el TDAH, averiguar cuándo el medicamento tiene mayor efecto.
- Incorporar al cuidador en la sesión para que ayuden a redirigir la atención.

4. Agresión

- Asegurar que los dispositivos estén bien protegidos con protectores de pantalla resistentes y estuches como el Otterbox Defender.
- Ayudar a la familia a encontrar un espacio en la casa donde realizar la terapia que tenga el menor número posible de objetos frágiles.
- Elaborar un plan de comportamiento con el niño y la familia antes de las sesiones, centrado en recompensar los comportamientos positivos y deseados.

Superando los Retos de la Telesalud

Medidas para que la Telesalud sea Segura y Adecuadag

5. Falta de Espacio Confidencial

- Ayudar a la familia a encontrar un espacio privado en la casa para realizar la terapia.
- Realizar un recorrido virtual con el cuidador y el niño. Proveerle al niño unos audífonos y una máquina de ruido para garantizar la confidencialidad.
- Utilizar indicaciones y señales para comunicar cuándo es seguro hablar.
- Colaborar con el cuidador para mantener a los demás niños ocupados y bien supervisados.
- Averiguar si hay algún espacio privado que se pueda utilizar en el colegio o en la organización colaboradora.

6. Conductas Sexuales Problemáticas

- Configurar restricciones de seguridad en los dispositivos de telesalud y supervisar su uso de forma adecuada (ej. software de control parental, Gestión de Dispositivos Móviles de Apple).
- Establecer con frecuencia normas básicas sobre el uso adecuado del dispositivo durante la sesión, como mantener la cámara encendida, permanecer visible y no entrar a otras páginas web durante las sesiones.
- Pedir que el niño se siente un poco más lejos de la cámara para que se le vea todo el cuerpo.

7. Cuidador No Disponible

- Pedirle a un vecino, a otro familiar o a un amigo adulto que se quede en la casa con el niño. Considere utilizar los servicios de telesalud disponibles en la escuela para las sesiones del niño.
- Ponerse en contacto con el cuidador con el fin de completar la parte de la sesión dedicada a él/ella y ponerle al día sobre el progreso del niño y sus tareas, incluso si se utiliza un servicio de telesalud del colegio.

8. Autolesiones

- Decidir si es mejor que sea el hogar, el colegio o una organización colaboradora la que se encargue de aplicar medidas de seguridad adicionales.
- Colaborar con el cuidador, el colegio o la entidad colaboradora para garantizar un espacio seguro para la terapia (es decir, sin objetos filosos).
- Como siempre, asegurar de que en cada sesión se pueda seguir el protocolo de emergencia. Es decir, de que tenga el número de teléfono del adulto responsable a la mano.
- Establecer expectativas claras de que no haya objetos cortantes o peligrosos en el área y de que el niño permanezca visible durante toda la sesión

TelesaludParaTrauma.com

Reduciendo las Barreras y Ampliando el Acceso

El Programa de Alcance de Telesalud de MUSC es un centro de recursos especializado y dedicado a promover la prestación de servicios de telesalud para la atención de niños y adolescentes con un enfoque que toma en cuenta el trauma.

El sitio web ofrece una combinación de formación, informes de investigación y resultados, recursos clínicos y buenas prácticas en telesalud, dirigidos a los profesionales que trabajan con jóvenes que presentan estrés traumático. También proporciona información detallada sobre los próximos seminarios web y herramientas para que el personal y las agencias desarrollen sus capacidades. El sitio web no solo ofrece herramientas de terapia a distancia, sino que también constituye un modelo de cómo se puede ampliar y mantener la infraestructura de adiestramiento. En resumen, es una excelente plataforma de referencia para los profesionales clínicos y los administradores que buscan orientación, desarrollo profesional y recursos actualizados sobre telesalud centrados en el trauma. TelesaludParaTrauma.com se ha desarrollado gracias a subvenciones de la HRSA y la SAMHSA.

1. Empezar con Adiestramientos y Seminarios en Línea

Visite la sección Education & Training para acceder a los próximos cursos de adiestramiento diseñados para profesionales clínicos, supervisores y líderes de agencias. Estas sesiones abarcan desde la configuración básica de la telesalud hasta adaptaciones avanzadas para el tratamiento del trauma y estrategias de participación familiar. Los usuarios también pueden solicitar formación a nuestro equipo de expertos. Eche un vistazo a nuestro mapa «Where We've Trained» para ver si se ha realizado alguna formación cerca de usted. El calendario de formación de la página web se actualiza periódicamente con cursos y seminarios virtuales.

2. Explorar Recursos Clínicos

La pestaña de Recursos ofrece herramientas prácticas, técnicas y documentos de apoyo para brindar atención informada por trauma mediante telesalud. Estos materiales descargables están listos para su uso tanto en inglés como en español y pueden ayudar a los terapeutas a adaptar intervenciones basadas en evidencia, así como a resolver problemas comunes como la participación, la privacidad y la respuesta ante situaciones de crisis.

3. Aprender de las Investigaciones y los Estudios de Caso

¿Todavía tiene dudas sobre si la telesalud funciona? Consulte la sección de Research & Outcomes para obtener datos sobre la eficacia de la telesalud en el tratamiento del trauma infantil. Estos resultados pueden resultar útiles a la hora de redactar solicitudes de subvenciones, justificar programas o llevar a cabo iniciativas de formación del personal.

4. Conectar y Colaborar

Los profesionales clínicos y las entidades pueden utilizar la página para ponerse en contacto con el equipo de divulgación de telesalud de MUSC con el fin de solicitar asesoramiento o apoyo en materia de adiestramiento. Este contacto ayuda a los programas a mantenerse en cumplimiento de las mejores prácticas nacionales y a desarrollar modelos de telesalud sustentables.

Marcando la Diferencia. Sin Importar la Distancia.

Bibliografía

1 Bashshur, R. L., Shannon, G. W., Bashshur, N., & Yellowlees, P. M. (2016). The empirical evidence for telemedicine interventions in mental disorders. Telemedicine and e-Health, 22(2), 87–113. https://doi.org/10.1089/tmj.2015.0206

2 Comer, J. S., Furr, J. M., Cooper-Vince, C., Madigan, R. J., Chow, C., Chan, P. T., & Eyberg, S. M. (2017). Rationale and considerations for the internet-based delivery of parent–child interaction therapy.

3 Cognitive and Behavioral Practice, 24(3), 303–316. https://doi.org/10.1016/j.cbpra.2014.07.003

4 Goslin, M. C., & Epstein, C. (2024). Telehealth Delivery of the Child and Family Traumatic Stress Intervention is Associated With Reduced Posttraumatic Stress in Children and Caregivers. Child Maltreatment, 29(3), 430-439. https://doi.org/10.1177/10775595241233230

5 Hagi, K., Kurokawa, S., Takamiya, A., Fujikawa, M., Kinoshita, S., Iizuka, M., Furukawa, S., Eguchi, Y., & Kishimoto, T. (2023). Telepsychiatry versus face-to-face treatment: Systematic review and meta-analysis of randomised controlled trials. British Journal of Psychiatry, 223(3), 407-414. https://doi.org/10.1192/bjp.2023.86

6 Herting, N., Condol, P., & Stewart, R. W. (2023). Increasing Access and Decreasing Barriers to Mental Health Services at CACs through Telehealth. in A. St-Amand, P. Rimer, D. Nadeau, J. Herbert, & W. Walsh (Eds.), Contemporary and Innovative Practices in Child & Youth Advocacy Centre Models.

7 Presses de l'Université de Québec [University of Quebec Press]. https://www.jstor.org/stable/jj.4032504

8 Health Resources & Services Administration. (2024). Behavioral health workforce, 2024. U.S. Department of Health & Human Services. https://bhw.hrsa.gov/sites/default/files/bureau-health-workforce/state-of-the-behavioral-health-workforce-report-2024.pdf

9 Orengo-Aguayo, R., *Dueweke, A.R., *Nicasio, A., de Arellano, M., Rivera, S., Cohen, J.A., Mannarino, A.P., & Stewart, R.W. (2022). Trauma Focused Cognitive Behavioral Therapy with Puerto Rican youth in a post-disaster context: Tailoring, implementation, and program evaluation outcomes. Child Abuse & Neglect, 129, 105671. https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2022.105671

10 Stewart, R. W., Orengo-Aguayo, R., Cohen, J.A., Mannarino, A.P., & de Arellano, M.A. (2017). A pilot study of Trauma-Focused Cognitive Behavioral Therapy delivered via telehealth technology. Child Maltreatment, 22(4), 324-333. DOI: 10.1177/1077559517725403

11 Stewart, R. W., Orengo-Aguayo, R., Young, J., Wallace, M., Cohen, J, Mannarino, T., & de Arellano, M.A. (2020). Feasibility and effectiveness of a telehealth service delivery model for treating childhood Posttraumatic Stress: A community-based, open pilot trial of Trauma-Focused Cognitive Behavioral Therapy. Journal of Psychotherapy Integration, 30(2), 274-289. http://dx.doi.org/10.1037/int0000225

12 Stewart, R.W., Orengo-Aguayo, R., & Shanholtz, C.E. (2024). Telehealth Delivery of Trauma Focused Cognitive Behavioral Therapy in C. Schoonover & L. Niece (Eds). Handbook of Telemental Healthcare for Children and Families, Springer Nature. https://link.springer.com/book/10.1007/978-3-031-69264-2

13 Substance Abuse and Mental Health Services Administration. (2023). Key substance use and mental health indicators in the United States: Results from the 2022 National Survey on Drug Use and Health (HHS Publication No.PEP23-07-01-006, NSDUH Series H-58). Center for Behavioral Health Statistics and Quality, Substance Abuse and Mental Health Services Administration. https://www.samhsa.gov/data/report/2022-nsduh-annual-national-report

14 Villalobos, B. T., Dueweke, A. R., Orengo-Aguayo, R., & Stewart, R. W. (2023). Patient perceptions of trauma-focused telemental health services using the Telehealth Satisfaction Questionnaire (TSQ), 20 (1), 107-121. Psychological Services. https://doi.org/10.1037/ser0000605

Telehealth Centers of Excellence

MUSC
Medical University of South Carolina

MUSC Telehealth
Center of Excellence

171 Ashley Avenue,
Charleston, SC
(843) 792-1414

TelehealthCOE.org