

Guía de Consulta Asíncrona mediante Video para Solicitantes de Programa Oncovix

Bienvenido/a a nuestro servicio de consultas asíncronas en video. Este sistema le permitirá realizar consultas a nuestros profesionales de la salud, recibiendo respuestas claras y detalladas en video, sin necesidad de realizar consultas presenciales ni sincronizar horarios.

¿Cómo Funciona el Proceso?

1. **Envío de la Consulta:** Usted nos envía su consulta médica o sus dudas a través de nuestro portal, correo electrónico o plataforma específica. Asegúrese de incluir toda la información relevante sobre su caso o condición para que el profesional pueda darle una respuesta lo más completa posible.
2. **Análisis por el Profesional de Salud:** Un médico especializado revisará su consulta y analizará su historial médico o la información proporcionada. Se tomará el tiempo necesario para asegurarse de ofrecer una respuesta precisa.
3. **Respuesta en Video:** Recibirá un video personalizado en el que el profesional le explicará detalladamente su caso, responderá sus preguntas y le proporcionará recomendaciones. Este video estará disponible para que lo vea en el momento que le resulte más conveniente.
4. **Seguimiento y Preguntas Adicionales:** Si después de recibir el video tiene preguntas adicionales o necesita aclaraciones, puede volver a enviar preguntas adicionales a través de la misma plataforma.

Ventajas de la Consulta Asíncrona

- **Flexibilidad:** Usted puede realizar su consulta en cualquier momento, sin la necesidad de ajustarse a una agenda rígida.
- **Personalización:** Las respuestas en video están diseñadas específicamente para su caso, brindando un análisis más profundo que en una consulta tradicional.
- **Acceso a Profesionales Especializados:** Sin importar su ubicación, puede acceder a nuestros médicos y especialistas de renombre.
- **Registro Permanente:** El video permanece disponible para que pueda revisarlo las veces que sea necesario.

Validez y Uso en la Industria

Este modelo de consultas asíncronas mediante video es ampliamente utilizado por empresas en diversas industrias, incluyendo la salud. Algunas de las **principales instituciones y empresas** que han implementado este sistema en el sector médico son:

- **Mayo Clinic:** Utiliza consultas virtuales y respuestas en video en su plataforma de telemedicina.
- **Cleveland Clinic:** Ofrece servicios de teleconsulta, incluyendo interacciones asíncronas, a través de su plataforma MyConsult.
- **Kaiser Permanente:** Esta organización ha integrado servicios de consultas asíncronas como parte de su oferta de telemedicina.

Estos servicios son válidos y reconocidos por su capacidad de mejorar el acceso a la atención médica, especialmente en casos donde las consultas presenciales no son necesarias.

Bibliografía y Estudios de Referencia

Numerosos estudios han demostrado la efectividad de las consultas asíncronas en términos de satisfacción del paciente, precisión en el diagnóstico y ahorro de tiempo:

- **MINSAL Chile:** Unidad Hospital Digital (HD), el Departamento de Salud Digital <https://portalsaluddigital.minsal.cl/telemedicina-asincronica/>
- **Estudio de la Universidad de Stanford:** "Asynchronous telemedicine in clinical care: Impact on patient outcomes" (2018).
- **American Telemedicine Association:** "Telemedicine: Opportunities and Developments in Member States" (2017).

- **Journal of Medical Internet Research (JMIR):** "Effectiveness of Asynchronous Telemedicine Services in Chronic Disease Management" (2020).

Paso a Paso: Cómo Utilizar el Servicio

1. **Crear una Cuenta o Iniciar Sesión:** Acceda a nuestra plataforma o aplicación móvil. Si no tiene cuenta, regístrese con sus datos.
2. **Enviar la Consulta:** Envíe su consulta utilizando el formulario en línea. Sea lo más detallado posible para obtener una respuesta más precisa.
3. **Esperar la Respuesta en Video:** En un plazo de 24 a 48 horas, recibirá un enlace a su video personalizado.
4. **Ver el Video:** Abra el enlace desde cualquier dispositivo (ordenador, móvil o tablet) y vea su respuesta personalizada.
5. **Solicitar Seguimiento:** Si necesita más aclaraciones o tiene dudas adicionales, puede realizar otra consulta.

Preguntas Frecuentes (FAQs)

1. **¿Cuánto tiempo tarda en recibir la respuesta?** Generalmente, recibirá su video en un plazo de 24 a 48 horas desde que envíe su consulta.
2. **¿Es seguro?** Todos los datos e interacciones están protegidos mediante cifrado y cumplen con normativas de privacidad como HIPAA en EE.UU.
3. **¿Puedo descargar el video?** Dependiendo del servicio, es posible descargar el video o revisarlo en línea cuantas veces necesite.
4. **¿Qué sucede si mi consulta es urgente?** Para casos urgentes, recomendamos que se comunique directamente con un centro de emergencias o con un profesional de salud presencial.



Guía para el Cliente: Uso de Consultas Asíncronas con Respuestas en Video

1. Introducción al Sistema de Comunicación Asíncrona con Respuestas en Video

En la era digital actual, la comunicación eficiente y flexible entre clientes y profesionales es esencial. Una modalidad innovadora que ha ganado popularidad es el sistema de **consultas asíncronas con respuestas en video**. Este método permite a los clientes enviar sus preguntas por correo electrónico o a través de una plataforma específica, y recibir respuestas detalladas en formato de video por parte de profesionales como contadores, abogados, médicos, entre otros.

2. ¿Cómo Funciona el Proceso?

Paso 1: Envío de Preguntas

- **Cliente:** Redacta y envía sus preguntas por correo electrónico o mediante una plataforma dedicada proporcionada por la empresa.
- **Plataforma:** Algunas empresas utilizan herramientas específicas que facilitan la gestión de consultas, como formularios en línea.

Paso 2: Recepción y Preparación de Respuestas

- **Profesional:** Recibe las preguntas y prepara respuestas detalladas. Puede revisar la información proporcionada para asegurar una respuesta precisa.
- **Grabación de Video:** Utiliza software de grabación de video (como Loom, Vidyard, o Zoom) para grabar las respuestas de manera clara y profesional.

Paso 3: Envío de Respuestas

- **Profesional:** Envía el video al cliente a través del mismo canal utilizado para recibir las preguntas (correo electrónico, plataforma específica, etc.).
 - **Cliente:** Recibe el video y puede verlo en el momento que le sea conveniente, permitiendo una revisión detallada de las respuestas.
-

3. Validez y Confiabilidad del Sistema

El sistema de consultas asíncronas con respuestas en video es altamente **válido y confiable** por varias razones:

- **Documentación Visual:** Las respuestas en video proporcionan una comunicación clara y personalizada, reduciendo malentendidos.

- **Accesibilidad:** Permite a los profesionales responder con calma y precisión, sin la presión del tiempo en una llamada en vivo.
- **Flexibilidad:** Los clientes pueden revisar las respuestas en cualquier momento, lo que facilita la comprensión y la toma de decisiones informadas.
- **Seguridad y Privacidad:** Las empresas que implementan este sistema suelen utilizar plataformas seguras que protegen la información confidencial de los clientes.

4. Grandes Empresas que Utilizan Este Sistema en el Área de Salud y Clínicas

Numerosas empresas líderes en el sector salud han adoptado este sistema para mejorar la comunicación con sus pacientes y clientes. Algunos ejemplos incluyen:

- **Teladoc Health:** Plataforma de telemedicina que ofrece consultas virtuales con profesionales de la salud, incluyendo respuestas en video para ciertos tipos de consultas.
- **Mayo Clinic:** Reconocida institución médica que utiliza herramientas digitales para facilitar la comunicación entre médicos y pacientes.
- **Zocdoc:** Servicio que permite a los pacientes agendar citas y recibir respuestas en video de sus profesionales de salud.
- **Practo:** Plataforma de salud en línea que conecta a pacientes con médicos y especialistas, ofreciendo opciones de consultas asincrónicas.

5. Bibliografía y Recursos Recomendados

Para profundizar en el conocimiento sobre este sistema de comunicación, se recomienda consultar las siguientes fuentes:

- **Libros y Artículos:**
 - *Telemedicine and Telehealth: Principles, Policies, Performance and Pitfalls* por Adam Darkins y Hebert Ervin.
 - *Asynchronous Video-Based Learning and Instruction* en revistas académicas de educación y tecnología.
- **Publicaciones en Línea:**
 - **Harvard Business Review:** Artículos sobre tendencias en comunicación empresarial.
 - **Journal of Medical Internet Research:** Estudios sobre telemedicina y consultas virtuales.
 - **Inc. Magazine:** Publicaciones sobre innovación en servicios profesionales.
- **Plataformas y Herramientas:**
 - **Loom:** www.loom.com
 - **Vidyard:** www.vidyard.com
 - **Zoom:** www.zoom.us

6. Guía Paso a Paso para Utilizar el Sistema de Consultas Asíncronas con Respuestas en Video

Paso 1: Registro y Configuración

- **Cliente:** Regístrate en la plataforma o servicio que ofrece consultas asíncronas. Completa tu perfil proporcionando información relevante.
- **Empresa:** Asegura que el cliente tenga acceso a las herramientas necesarias para enviar preguntas y recibir videos (correo electrónico, plataforma específica).

Paso 2: Envío de Preguntas

- **Cliente:** Redacta tus preguntas de manera clara y detallada. Incluye toda la información necesaria para que el profesional pueda responder adecuadamente.
 - **Ejemplo:** “Estimado Dr. Pérez, tengo una pregunta sobre mi tratamiento actual para la diabetes. ¿Podría explicarme los posibles efectos secundarios del medicamento X?”

Paso 3: Recepción y Preparación de Respuestas

- **Profesional:** Revisa las preguntas recibidas y prepara respuestas informativas y detalladas. Utiliza un entorno adecuado para grabar el video, asegurando buena calidad de audio y video.
- **Grabación:** Graba las respuestas utilizando software de grabación de video. Mantén un tono profesional y claro.

Paso 4: Envío de Respuestas en Video

- **Profesional:** Envía el video de respuesta al cliente a través del mismo canal utilizado para recibir las preguntas.
 - **Ejemplo:** Adjunta el video en un correo electrónico o súbelo a la plataforma específica y notifica al cliente.

Paso 5: Revisión y Seguimiento

- **Cliente:** Visualiza el video de respuesta en el momento que te sea conveniente. Toma notas de cualquier aclaración adicional que necesites.
- **Seguimiento:** Si tienes preguntas adicionales, repite el proceso enviando nuevas consultas.

Paso 6: Evaluación de la Experiencia

- **Cliente:** Proporciona feedback sobre la calidad de las respuestas y la experiencia general. Esto ayuda a mejorar el servicio.

- **Empresa:** Recolecta y analiza el feedback para optimizar el sistema y asegurar la satisfacción del cliente.

Conclusión

El sistema de **consultas asíncronas con respuestas en video** representa una evolución significativa en la forma en que profesionales y clientes interactúan, ofreciendo flexibilidad, claridad y eficiencia. Al adoptar esta modalidad, las empresas pueden mejorar la calidad del servicio, aumentar la satisfacción del cliente y adaptarse a las necesidades contemporáneas de comunicación digital. Implementado correctamente, este sistema puede transformar positivamente la experiencia tanto para los profesionales como para los clientes en diversas industrias, especialmente en el sector de la salud.

Contacto y Soporte

Para más información o asistencia sobre cómo utilizar el sistema de consultas asíncronas con respuestas en video, por favor contacta a nuestro equipo de soporte:

- **Correo Electrónico:** gestion@biogenica.org
- **Teléfono:** +1 (689)284-2665
- **Sitio Web:** www.oncovix.com

Estamos aquí para ayudarte a maximizar el beneficio de esta innovadora herramienta de comunicación.