

La entrevista debe ser abierta y flexible para permitir que el directivo comparta toda la información que considere relevante.

Las preguntas deben estar enfocadas en comprender los roles, procesos y desafíos de la telemedicina en la red de clínicas.

1. Para consultar a coordinador de sede o personal administrativo:

Identificación de servicios:

- ¿Qué servicios de telemedicina ofrece la red de clínicas?
- Para estos servicios, ¿Cuántos pacientes atiende la red de clínicas?
- ¿Cuáles son los procesos involucrados en la prestación de servicios de telemedicina en la red de clínicas?

Tecnologías usadas durante la consulta:

- ¿Qué tecnologías son usadas durante una teleconsulta? Es decir, que tipo de software usan? Y cómo se registran los datos durante la consulta.

Tareas del personal administrativo antes, durante y después de una teleconsulta:

- ¿Qué tareas realiza el personal administrativo antes, durante y después de una teleconsulta? Es decir, el procedimiento para agendar la cita, soporte de la recolección de datos y culminación de la consulta.

Funciones del personal de soporte técnico en el proceso de teleconsulta:

- ¿Hay personal de soporte técnico en el proceso de teleconsulta? Si es así, ¿qué servicio complementario a la consulta realizan?

Acciones del personal de atención al cliente para garantizar una experiencia satisfactoria durante una teleconsulta:

- ¿Qué acciones toma el personal de atención al cliente para agendar una cita?
- En el caso en que se requieran pruebas de laboratorio para dar el diagnóstico, que medios de comunicación usan o cómo se gestiona?
- Si se realizan exámenes en algún laboratorio que no tenga comunicación con ustedes, puede subir y compartir sus resultados con ustedes para recibir su diagnóstico?
- ¿Cómo se aseguran de que los pacientes tengan acceso a la tecnología necesaria para la telemedicina?
- ¿Cómo se identifican y verifican los pacientes que solicitan servicios de telemedicina?

Responsabilidades del personal de registro y archivo de datos en el contexto de la teleconsulta:

- ¿Cómo se registran y archivan los datos recolectados durante una la teleconsulta?

Funciones del personal de facturación y cobros en el proceso de teleconsulta:

- ¿El proceso de facturación para una teleconsulta es similar a una tradicional? Es decir, para agendar la cita, el paciente debe realizar un pago previo registro?

Tareas del personal de seguimiento y recordatorio de citas en el contexto de la teleconsulta:

- ¿En el caso de pacientes de enfermedades crónicas o regulares, se realiza seguimiento y recordatorio de citas en el contexto de la teleconsulta?

Actividades del personal de gestión de inventario y suministros para asegurar el abastecimiento necesario durante las teleconsultas:

- ¿Cómo generan su receta electrónica y cómo se la hacen llegar al paciente? Han tenido algún problema durante el ejercicio de este servicio, en el que alguna farmacéutica no haya aceptado la receta?
- Si se genera una receta médica, ¿solo ustedes reconocen la receta como válida? O el cliente es libre de comprar en su lugar de preferencia.
- Si el cliente compra medicamentos con ustedes bajo esta modalidad, como es el proceso de entrega de los mismos? En cuanto al sistema de compra, logística de entrega y confirmación de recepción.

Responsabilidades del personal de seguridad y privacidad de datos en el contexto de la teleconsulta:

- ¿Cómo aseguran la integridad de los datos del paciente? Se usa algún software propio donde se recolecta y organiza la información.

Acciones del personal de calidad y mejora continua para garantizar la excelencia en el proceso de teleconsulta:

- ¿Para este proceso, hay personal de calidad y mejora continua para garantizar la calidad en el proceso de teleconsulta? Entiéndase esto como personal que se encarga de recabar los desafíos u obstáculos del proceso, y propone soluciones para mejorar el proceso.
- ¿Cómo se garantiza la calidad de la atención médica proporcionada a través de la telemedicina?
- ¿Hay algún dato o información adicional que pueda compartirme sobre la telemedicina en la red de clínicas?

Identificación de roles:

- ¿Cuáles son los roles que participan en la telemedicina en la red de clínicas?
- ¿Cómo interactúan los diferentes roles en el proceso de telemedicina?

2. Para consultar a personal médico:

- En base a la experiencia, ¿Cómo ha mejorado el proceso de consulta la telemedicina frente a los procedimientos tradicionales?

- ¿Es más sencillo/fácil recolectar información en una teleconsulta por medios digitales a comparación de un encuentro cara a cara? Qué tipo de ventajas ha encontrado.
- Luego de realizar la consulta ¿Cuáles son sus funciones, es decir, quién se encarga de generar y enviar los resultados al paciente?
- ¿Qué desventajas encuentras en el proceso actual usado dentro de la red de clínicas? ¿Encuentran oportunidades de mejora en los procesos actuales?
- En caso de encontrar una situación de emergencia durante la consulta, cual es el procedimiento a seguir?
- ¿Han recibido alguna capacitación para brindar este tipo de servicios? En caso de ser así, ¿Qué temas tocan?
- ¿Cómo usted recibe/acepta una cita para teleconsulta? Que medios utiliza?
- Para el registro de datos, ¿qué programas o software se utiliza? ¿Ha sido fácil adaptarse a usarlo?
- Cuando se realiza una teleconsulta, tiene fácil acceso a los datos del paciente y a su historia médica, en caso sea necesario?

3. Perspectiva del paciente:

- ¿Cómo se enteró de los servicios de telemedicina de la red de clínicas?
- ¿Por qué decidió utilizar estos servicios?
- ¿Cómo ha sido su experiencia con los servicios de telemedicina de la red de clínicas?
- ¿Cuáles son los aspectos positivos y negativos en la forma en cómo se aplican servicios de telemedicina actualmente en la clínica?
- ¿Qué sugerencias tiene para mejorar la telemedicina?