

# SALUD Y BIENESTAR:

CUADERNO DE ACTIVIDADES PARA FOMENTAR  
LOS TELESERVICIOS



DEPARTAMENTO DE  
**SALUD**



**SALUD Y BIENESTAR:**  
**CUADERNO DE ACTIVIDADES PARA FOMENTAR LOS TELESERVICIOS**

---

**Políticas para uso y reproducción:** Bajo los términos de esta licencia, usted puede copiar, redistribuir y adaptar el presente trabajo para propósitos no comerciales, siempre que el documento sea citado adecuadamente a tenor con la referencia aquí presentada. Ninguna modalidad de este trabajo debe sugerir, de manera alguna, que el Departamento de Salud de Puerto Rico endosa a organizaciones específicas, productos o servicios. Se prohíbe la utilización del logo del Departamento de Salud. Si adapta este trabajo, deberá licenciar su producto bajo el mismo tipo, acceso o, en su lugar, alguno equivalente. Si usted crea alguna traducción de este trabajo, deberá incluir la siguiente nota junto a la citación sugerida: "Esta traducción no fue creada por el Departamento de Salud de Puerto Rico (DSPR). El DSPR no se responsabiliza por el contenido o exactitud de la presente traducción. La versión en español será considerada como vinculante y auténtica".

**Aclaración sobre lenguaje inclusivo:** En este documento se utilizará el género gramatical masculino para referirse a diversos colectivos [por ejemplo, trabajadores y trabajadoras; hombre, mujer, queer, intersexuales...] sin que esto suponga un lenguaje sexista y excluyente. El Departamento de Salud de Puerto Rico ha tomado todas las precauciones razonables para verificar la información contenida en el presente documento. Para obtener publicaciones relacionadas o de otra índole, puede acceder a <https://www.salud.pr.gov>. Para someter cualquier comentario, interrogante o sugerencia, favor escribir a [equidad@salud.pr.gov](mailto:equidad@salud.pr.gov).

**Subvención:** Este esfuerzo está subsidiado con fondos de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC #NH750T000085) y en colaboración conjunta con la Oficina de Planificación y Desarrollo, Departamento de Salud de Puerto Rico.

Existen leyes federales y estatales que regulan los métodos de divulgación y autorización de uso de la información. Conozca más sobre la Health Insurance Portability and Accountability Act (ley HIPAA 1996) por sus siglas en inglés en <https://www.salud.pr.gov/CMS/166>.



## INTRODUCCIÓN

Este cuaderno fue creado con el propósito de invitarle a conocer y utilizar los teleservicios. La información que se presenta muestra los teleservicios como una alternativa amigable para el acceso a los servicios o recursos relacionados a la salud.

Los **teleservicios** tienen como propósito brindarle un espacio para alcanzar servicios desde la distancia. Facilitan el acceso a una gran variedad de recursos especializados a través del Internet. Además, le permite al proveedor, organización o entidad que preste servicios, atenderle a través de herramientas tecnológicas. Por otro lado, estos servicios sirven de apoyo a la población cuidadora, permitiéndole hacer preguntas y buscar recursos para la persona bajo su cuidado y para uso personal.



# TELEMEDICINA VS TELESALUD



## TELESERVICIO

Es la obtención a distancia de un servicio sin mediar desplazamiento ni del beneficiario ni del proveedor. Mediante el uso de la tecnología se establecen las telecomunicaciones para alcanzar los servicios que se ofrecen.

## TELEMEDICINA

Uso de la tecnología y la comunicación para el intercambio de información válida para el diagnóstico, tratamiento, prevención de enfermedades, investigación y evaluación.

## TELESALUD

Utiliza la tecnología para ofrecer una mayor variedad de servicios de salud, incluyendo orientación a pacientes, consejería en salud mental y orientación nutricional, entre otros.

## Ofrecimiento de los Teleservicios

Existen varias modalidades para realizar la comunicación a través de los Teleservicios, como el **modo sincrónico**.

### MODALIDAD SINCRÓNICA

Es cuando la persona que está recibiendo el servicio y el proveedor se encuentran presentes a través de una computadora, celular o tableta al mismo tiempo.

Ejemplos: una cita de seguimiento con la persona proveedora de servicios de salud mental por video llamada, una consulta de nutrición o recibir una llamada para orientación legal.

### BENEFICIOS

- Facilita la comunicación en tiempo real de personas que estén en lugares aislados.
- Flexibilidad en la coordinación de las llamadas, o video llamadas.
- La comunicación también se puede realizar de forma escrita a través de un chat.



## Ofrecimiento de los Teleservicios

Existen varias modalidades para realizar la comunicación a través de los Teleservicios, como el **modo asincrónico**.

### MODALIDAD ASINCRÓNICA

En la modalidad asincrónica los textos, imágenes y datos son transmitidos sin necesidad de que las personas estén presentes en tiempo real.

Ejemplos: son el envío de recetas a la farmacia a través de correo electrónico, y acceder a información relacionada con los servicios de alguna organización o realizar una cita a través de una aplicación, un celular o computadora.

### BENEFICIOS

- Flexibilidad en el tiempo de los participantes y sin límites, ya que pueden iniciar la comunicación y responder sin necesidad de estar en un lugar y horario específico.
- La persona que recibe la información la puede revisar a su tiempo.



## Consejos para antes de su cita

1

**CONOZCA** a través de cuál plataforma se ofrecerá el servicio. De ser necesario, contacte al proveedor para más información.

2

**CONFIRME** su cita mediante mensaje de texto, llamada telefónica o mensaje en el portal del proveedor.

3

**VALIDE** las instrucciones sobre cómo entrar en la videollamada, chat o llamada telefónica con su proveedor de servicios. Si tiene problemas para conectarse, puede contactar a su proveedor para asistencia.

4

**CORROBORE** si debe completar algún formulario o enviar algún documento antes de su cita por teleservicios.

¿Cómo utilizar el dispositivo digital  
para su cita de Teleservicios?



**IDENTIFIQUE** el servicio a utilizar. Por ejemplo; videollamada, aplicación, llamada telefónica o página web.



**SELECCIONE** el equipo digital que se adapte al servicio. Por ejemplo, una computadora, teléfono inteligente o tableta.



**TENGA** a la mano la información de contacto de su proveedor de servicios, número de teléfono, correo electrónico y enlace web, entre otros.



**ASEGÚRESE** de tener los documentos necesarios para el servicio a recibir.

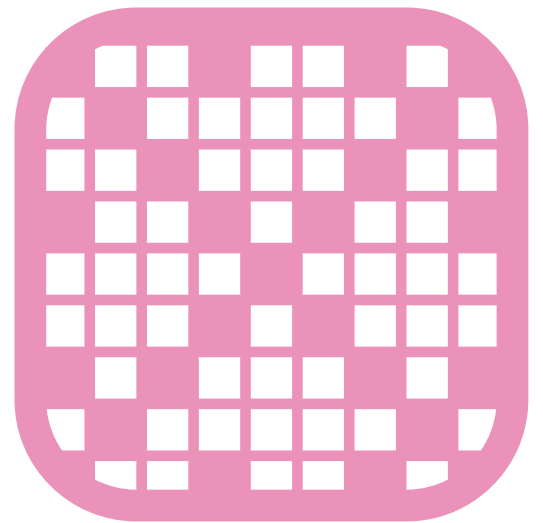
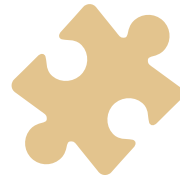
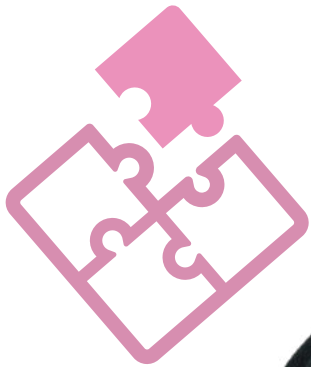


**EFFECTÚE** el acercamiento al proveedor del servicio.



# ACTIVIDADES

LAS ACTIVIDADES A CONTINUACIÓN FACILITAN LA  
COMPRENSIÓN DE LOS TELESERVICIOS



## Instrucciones

Escriba el nombre de cada modalidad y los elementos que la componen.



Nombre de la modalidad:

Explique por qué:



Nombre de la modalidad:

Explique por qué:

## Instrucciones

Utilizando un lápiz o bolígrafo, trace el camino de los beneficios de los teleservicios hasta llegar a la salida. Al finalizar, indique cuántos beneficios pudo recopilar siguiendo el camino correcto

**ENTRADA**

**SALIDA**

Facilitar el acompañamiento de algún familiar.

Diagnósticos y tratamientos más rápidos.

Fortalece la independencia de la persona.

Orientaciones más rápidas y precisas.

Reduce tiempo de espera de las personas.

Aumenta el acceso al cuidado y orientación de los servicios disponibles.

**ANOTE TOTAL DE BENEFICIOS**

## Instrucciones

**SOPA DE LETRAS.** Encuentre las palabras que aparecen en la lista.

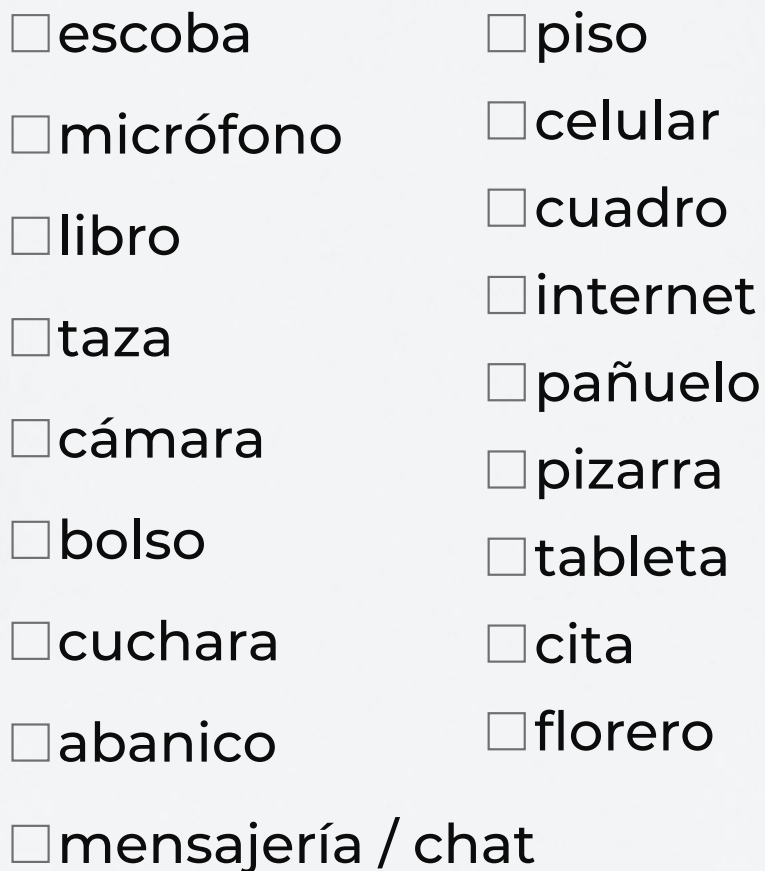
- |                                       |                                       |                                      |
|---------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> VIDEOLLAMADA | <input type="checkbox"/> COMUNICACIÓN | <input type="checkbox"/> COMPUTADORA |
| <input type="checkbox"/> ASINCRÓNICO  | <input type="checkbox"/> LLAMADA      | <input type="checkbox"/> SINCRÓNICO  |
| <input type="checkbox"/> CELULAR      | <input type="checkbox"/> MENSAJE      | <input type="checkbox"/> TELÉFONO    |

## TELESERVICIOS

C A X V O Y C F S Z A B X S F U T R  
A O S A I T E O V I B V C Z J Q O X  
Y L M I X D E Z M C N E I S U Y U B  
N T L U N E E L T P M C L M I L Y K  
O A C A N C H O E M U L R Q S Z L N  
H J E E M I R H L F E T Q O E X I P  
F E L U X A C O U L O N A Z N P T K  
S S U H H N D A N C A N S D P I E T  
B J L U Z N I A C I Y M O A O Q C R  
T G A N Z Z E Y E I C F A A J R C O  
Q F R E A Q Q F N N O O N D R E A R  
N M Y G G R S D Z T D N K Y A J R E

## Instrucciones

Seleccione los elementos necesarios para prepararse antes de una videollamada.

- 
- |  |                                   |
|--|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> escoba            | <input type="checkbox"/> piso     |
| <input type="checkbox"/> micrófono         | <input type="checkbox"/> celular  |
| <input type="checkbox"/> libro             | <input type="checkbox"/> cuadro   |
| <input type="checkbox"/> taza              | <input type="checkbox"/> internet |
| <input type="checkbox"/> cámara            | <input type="checkbox"/> pañuelo  |
| <input type="checkbox"/> bolso             | <input type="checkbox"/> pizarra  |
| <input type="checkbox"/> cuchara           | <input type="checkbox"/> tableta  |
| <input type="checkbox"/> abanico           | <input type="checkbox"/> cita     |
| <input type="checkbox"/> mensajería / chat | <input type="checkbox"/> florero  |

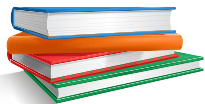


## Instrucciones

En la imagen de la derecha encuentre y circule los elementos necesarios para el día de su cita.



Celular



Libreta



Lápiz



Computadora



Internet



# Respuestas

## Elementos de cada modalidad



Sincrónica  
Computadora  
Cita con tu proveedor



Asincrónica  
Envío de correo electrónico  
Envío de recetas  
Laboratorio  
Recibir información

## Laberinto de los teleservicios

◀ SALIDA ▶

Facilitar el acompañamiento de algún familiar.

Diagnósticos y tratamientos más rápidos.

Orientaciones más rápidas y precisas.

Fortalece la independencia de la persona.

Reduce tiempo de espera de las personas.

Aumenta el acceso al cuidado y orientación de los servicios disponibles.

ANOTE TOTAL DE BENEFICIOS **6**

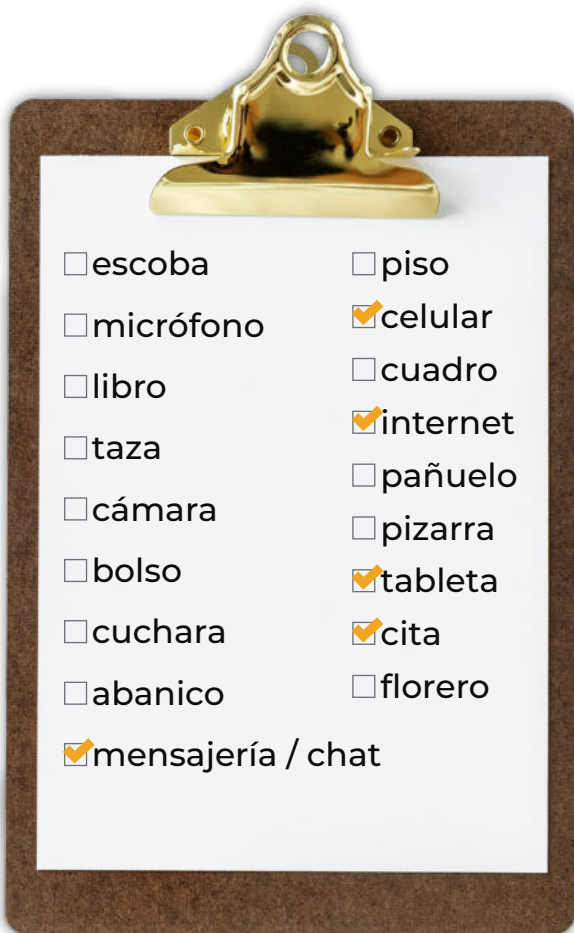
ENTRADA

## Sopa de letras

C	A	X	V	O	Y	C	F	S	Z	A	B	X	S	F	U	T	R
A	O	S	A	I	T	E	O	V	I	B	V	C	Z	J	Q	O	X
Y	L	M	I	X	D	E	Z	M	C	N	E	I	S	U	Y	U	B
N	T	L	U	N	E	E	L	T	P	M	C	L	M	I	L	Y	K
O	A	C	A	N	C	H	O	E	M	U	L	R	Q	S	Z	L	N
H	J	E	E	M	I	R	H	L	F	E	T	Q	O	E	X	I	P
F	E	L	U	X	A	C	O	U	L	O	N	A	Z	N	P	T	K
S	S	U	H	H	N	D	A	N	C	A	N	S	D	P	I	E	T
B	J	L	U	Z	N	I	A	C	I	Y	M	O	A	O	Q	C	R
T	G	A	N	Z	Z	E	Y	E	I	C	F	A	A	J	R	C	O
Q	F	R	E	A	Q	Q	F	N	N	O	O	N	D	R	E	A	R
N	M	Y	G	G	R	S	D	Z	T	D	N	K	Y	A	J	R	E

## Respuestas

### Elementos antes de una videollamada



### Elementos para el día de su cita





## Comentarios

A través de las actividades en este cuaderno, se fomenta el uso de los teleservicios y sus diferentes modalidades. Estos servicios, van dirigidos al uso de la tecnología como estrategia para el cuidado de la salud a distancia. Las actividades incluidas promueven la educación a modo de repaso para mayor retención de la información. Recomendamos la educación continua y alfabetización digital para reducir la brecha digital existente.



**SALUD Y BIENESTAR:  
CUADERNO DE ACTIVIDADES PARA FOMENTAR LOS TELESERVICIOS**

---

Programa de Equidad en Salud  
Oficina de Planificación y Desarrollo  
Departamento de Salud de Puerto Rico

**INFORMACIÓN**



**equidad@salud.pr.gov**



**787-765-2929, ext. 9830**

DEPARTAMENTO DE  
**SALUD**

