

NOTA DE PRENSA

UNE crea un nuevo estándar de teleconsulta para garantizar un buen servicio a los pacientes

- **La Norma UNE 179011 especifica los requisitos mínimos que permiten definir el servicio de teleconsulta. Modalidades, tecnología asociada, proceso asistencial o evaluación de la calidad del servicio de teleconsulta son algunos de los aspectos que aborda esta norma técnica.**

Madrid, 22 de mayo de 2023 – La [Asociación Española de Normalización, UNE](#), ha organizado hoy un encuentro para presentar un nuevo estándar que establece los requisitos mínimos que permiten definir el servicio de teleconsulta prestado por entidades privadas, públicas o de gestión mixta, y poder así garantizar que se ofrece un buen servicio a los pacientes. La [Norma UNE 179011 Servicios sanitarios. Teleconsulta](#) aborda aspectos como las modalidades, los servicios asistenciales que se pueden ofrecer, la tecnología asociada, el proceso asistencial y la evaluación de la calidad del servicio de teleconsulta.

El Comité UNE de Calidad y seguridad en los centros de asistencia sanitaria (CTN-UNE 179), consciente de que la teleconsulta se ha convertido en un servicio más dentro de la asistencia sanitaria, constituyó un grupo de trabajo para que consensara los requisitos que se debían exigir a los prestadores de este servicio con el fin de asegurar que la prestación que se proporciona garantiza la calidad y seguridad de las comunicaciones que se establecen, así como de toda la información y documentación que se utiliza.

En este grupo de trabajo se invitó a participar a todas las partes implicadas como el Ministerio de Sanidad, las Consejerías de Sanidad de las 17 Comunidades Autónomas, prestadores privados del servicio de teleconsulta, empresas tecnológicas y desarrolladores de aplicaciones y programas de teleconsulta; colegios profesionales del ámbito sanitario; así como asociaciones y entidades públicas y privadas relacionadas con la autonomía personal y las personas con discapacidad.

La pandemia causada por el COVID-19 impulsó el uso de la teleconsulta, principalmente, para evitar riesgos de transmisión de la enfermedad y, también, porque permitía atender a un mayor número de pacientes. Su uso entre los profesionales sanitarios y los pacientes se ha convertido en una herramienta cada día más utilizada para facilitar a más población el acceso a la atención sanitaria, reducir tiempos de espera y evitar desplazamientos innecesarios. Hay que tener en cuenta que no todas las consultas sanitarias se pueden realizar de forma remota.

En este evento han participado Paloma García, Antonio Torres y Cristina Hernán, de UNE; Yolanda Agra, de la Dirección de Salud Pública del Ministerio de Sanidad; Rosa Arroyo, del Consejo General de Colegios Oficiales de Médicos; Miren Bagüés, de Tunstall Ibérica; Roberto Martín, de Quirónsalud; y Mónica García, del Hospital Universitario Sant Joan d'Alacant.

Origen de la teleconsulta

En el siglo XIX surgió la teleconsulta, ligada a los avances tecnológicos que se han venido produciendo desde el invento del teléfono por Antonio Meucci hasta la actualidad. En un principio se utilizaba solo para casos muy concretos, y casi exclusivamente para situaciones de emergencia. Sin embargo, los nuevos dispositivos tecnológicos de uso generalizado como ordenadores, internet, conexiones inalámbricas o el uso habitual de teléfonos móviles han hecho que los pacientes tengan menos desconfianza a la hora de utilizar este servicio.

Sobre la Asociación Española de Normalización, UNE

La Asociación Española de Normalización, UNE, es una organización global cuyo propósito es desarrollar normas técnicas o estándares que contribuyan al progreso compartido de la sociedad y a la creación de un mundo más seguro, sostenible y competitivo.

Las normas recogen el consenso del mercado sobre las mejores prácticas en aspectos clave para la competitividad de las organizaciones y para los intereses de toda la sociedad, siendo el resultado del diálogo y la colaboración conjunta de los sectores económicos y las Administraciones públicas.

Con la participación de más de 13.000 profesionales en sus mesas de trabajo, UNE es el representante español en los organismos de normalización internacionales (ISO e IEC), europeos (CEN-CENELEC y ETSI) y americanos (COPANT).

Para más información:

Asociación Española de Normalización, UNE

Vanesa Guerrero
Directora de Comunicación
Tel. 699 99 58 72
comunicacion@une.org
www.une.org

PROA Comunicación

Julia Montoro
Tel. 686 85 45 54
julia.montoro@proacomunicacion.es