



Telenutrición y teledietética: guía de buenas prácticas

Fecha de publicación (última actualización): 12/05/2020

Versión: 1.0

Autoría institucional: Academia Española de Nutrición y Dietética y Consejo General de Colegios Oficiales de Dietistas-Nutricionistas.

Autoría: Autoría: Eduard Baladia, Saby Camacho-López, Maria Marqués, Néstor Benítez Brito.

Revisores: Giuseppe Russolillo, Lorea Roncal, Rodrigo Martínez-Rodríguez.

Nota de exención de responsabilidad

La información proporcionada en este documento y sus anexos se basa en los conocimientos actuales y en información obtenida tras un proceso de consulta y recopilación en fuentes oficiales de contrastada referencia internacional. Se trata pues de una interpretación particular que se encuentra condicionada a la cambiante y dinámica situación inédita y excepcional ocasionada por la epidemia de COVID-19. Las propuestas de estrategias aquí señaladas, nunca sustituirán los posibles futuros protocolos, procedimientos o materiales homologados previstos por los estándares de la Organización Mundial de Salud, del Ministerio de Sanidad Español o de las Consejerías de Salud autonómicas. Estas informaciones no aseguran que, de las futuras investigaciones del COVID-19, pudieran desprenderse nuevas orientaciones y derivarse cambios en los procedimientos y actuaciones descritas. El CONSEJO GENERAL DE COLEGIOS OFICIALES DE DIETISTAS-NUTRICIONISTAS y la ACADEMIA ESPAÑOLA DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA no pueden responsabilizarse de la correcta implementación y resultados de las intervenciones propuestas en estas informaciones.



Pág. 2

**Telenutrición
y teledietética:**
guía de buenas
prácticas.

Índice de contenidos

Introducción	3
Intervenciones que se consideran aceptables a través de telenutrición o teledietética	5
Interacción, aptitudes y herramientas que deben asegurarse	6
Compromiso de ofrecer los mejores estándares de actuación nutricional y dietética	8
Buenas prácticas para la implementación de un servicio de Telenutrición o Teledietética	8
Aspectos que deben declararse en la página web y textos a utilizar	13
Documentos de referencia	17
<u>Anexo 1.</u> Índice de secciones de aviso legal, política de privacidad, cookies y condiciones generales de compra	18
<u>Anexo 2.</u> Relación de links a las secciones de privacidad del listado orientativo de softwares que temporalmente se podrían usar y textos a utilizar en función de los softwares utilizados	20



Introducción

La telesalud es una forma de teleasistencia en el ámbito sanitario, por el cual las tecnologías y servicios relacionados con la salud y el bienestar son accedidos por personas o provistos por ellos independientemente de su ubicación. En este sentido, es importante distinguir entre teleasistencia y teletrabajo:

Teleasistencia: Asistencia en la distancia usando TICs. En el contexto sanitario, la actividad que ejerce un profesional que atiende a sus clientes/pacientes vía on line.

Teletrabajo: Prestación de servicios a distancia, en el marco, generalmente, de una relación laboral. Razón por la que se suscriben acuerdos empresa-trabajador reguladores del uso de medios, confidencialidad, uso de recursos tecnológicos, y regulación del sistema elegido para esa movilidad en el trabajo.

Se entiende por telesalud el uso de tecnologías electrónicas de información y comunicación para respaldar la atención clínica a larga distancia, la educación relacionada con la salud del paciente y profesional, la salud pública y la administración de la salud. Este sistema incluye el uso de herramientas como videoconferencias, correo electrónico y apps, uso de teléfono, así como tecnologías para el almacenamiento y envío de forma segura de información clínica.

La principal fortaleza de la telesalud es su capacidad de respuesta ante emergencias pues permite brindar servicios clínicos cuando las instalaciones hospitalarias están dañadas o no pueden satisfacerse las demandas, además de disminuir el riesgo de enfermedades transmisibles por contacto de persona a persona.

En medio de la contingencia derivada de la COVID-19, la telesalud podría desempeñar un papel fundamental en la atención clínica, especialmente en los "grupos de riesgo" dado que un factor clave para retrasar la transmisión del virus es el distanciamiento social.

La tecnología de la sanidad en línea ('Healthcare on line') mejora la agilidad y facilidad en la atención sanitaria al paciente, así como facilita y hace más seguro el acceso de los pacientes al tratamiento, dada la situación de excepcionalidad que se vive en la actualidad.

La teleasistencia facilita el acceso a los datos médicos personales y puede contribuir a la detección precoz de los problemas de salud, dada la inmediatez con la que se puede "ver" y atender al paciente. Además, este sistema facilita la continuidad de la atención al paciente dentro y fuera de las fronteras nacionales teniendo en cuenta las limitaciones actuales.



La Directiva 2011/24/UE, relativa a los derechos de los pacientes en la asistencia sanitaria transfronteriza, aclara los derechos de los pacientes a recibir atención sanitaria transfronteriza, regulando incluso la posibilidad de prestar y, por tanto, recibir servicios de telemedicina.

En este contexto sanitario, y concretamente en el ámbito de la nutrición, la alimentación y la dietética, la telenutrición o teledietética es, junto con otras formas de telesalud (o telemedicina), un medio para ofrecer los servicios de salud relacionados con la nutrición y dietética a personas que no pueden desplazarse al servicio físico de asistencia. Esta metodología de actuación representa una alternativa de facilitar servicios de asistencia sanitaria que complementan los métodos clásicos y tradicionales, tal y como se reconoce en la Directiva 2011/24/UE, sobre derechos de los pacientes en la asistencia sanitaria transfronteriza.

Según la definición dada por la Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2000, relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular, el comercio electrónico en el mercado interior (Directiva sobre el comercio electrónico), y la Directiva (UE) 2015/1535 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de septiembre de 2015, por la que se establece un procedimiento de información en materia de reglamentaciones técnicas y de reglas relativas a los servicios de la sociedad de la información, la telemedicina es un servicio:

- Prestado normalmente a cambio de una remuneración.
- Prestado a distancia.
- Por vía electrónica.
- A petición individual de un destinatario de servicios.

Actualmente, esta actividad se puede presentar como una oportunidad para un mejor acceso a la atención clínica y nutricional de los pacientes, permitiendo reducir algunas de las barreras que los pacientes tienen para poder asistir a las consultas en persona, disminuyendo riesgos de contagio y ayudando a adaptar los servicios de salud y bienestar a su vida cotidiana. No obstante, es conviene resaltar que, en base a las directivas europeas mencionadas, no se consideran servicios de telemedicina:

- Los portales de información sobre la salud.
- La venta de medicamentos online.
- Los sistemas electrónicos de historiales médicos.
- La transmisión electrónica de recetas.
- La remisión electrónica de pacientes.

Bajo estas premisas, la telenutrición o teledietética implica el uso interactivo de tecnologías de información y comunicación para implementar el Proceso de Atención Nutricional con pacientes o clientes en una ubicación remota, facultadas por el ejercicio profesional del dietista-nutricionista.

En general, para obtener resultados en los servicios de telesalud y, en concreto, los servicios de telenutrición, se precisa confianza por parte de los usuarios/as y de los profesionales de la salud implicados, así como conocimientos por parte del profesional que permitan trabajar sobre bases



(aplicaciones, software, programas, host, etc.) que garanticen la transmisión segura de datos e información inter partes. Dado que la circulación de datos será fundamentalmente texto, audio, vídeo, imágenes que cooperen y se coordinen entre sí para agilizar la prevención y diagnóstico del paciente, es fundamental el tratamiento y la vigilancia de la salud de aquel, cobrando especial importancia los códigos éticos y deontológicos de la profesión que rige en este tipo de prestación de este tipo de servicios.

En definitiva, la telenutrición o teledietética es una actividad de asistencia a pacientes (normativa sanitaria), por un lado, y, por otro, un servicio de la sociedad hacia la obtención de información (normativa de internet, o Ley de Servicios de la Sociedad de la Información).

La presente guía se presenta como una herramienta de buenas prácticas con el objetivo de facilitar a las/los dietistas-nutricionistas la implantación de un sistema de telenutrición o teledietética eficaz, seguro y de confianza. Su desarrollo se sustenta en el marco de la **legislación europea y española vigente** y del **Código Internacional de Buenas Prácticas de Servicios de Telesalud**, teniendo en cuenta aquellos aspectos aplicables en servicios de nutrición y dietética.

En este sentido, las/los dietistas-nutricionistas son las/los profesionales sanitarios cualificados, capacitados y habilitados para el ofrecimiento de la atención nutricional mediante la telenutrición, siendo capaces de brindar todos sus conocimientos científicos y recursos técnicos en el desempeño de su profesión. A este respecto, se debe asumir que los prestadores de servicios de telenutrición o teledietética cumplen con los requisitos de ejercicio profesional (formación, acreditación, etc.) del país en el que se encuentren establecidos.

Intervenciones que se consideran aceptables a través de telenutrición o teledietética

La telenutrición o teledietética mediante la aplicación de tecnologías de información y comunicación (TIC's) puede ayudar a la toma de decisiones de salud para prevenir errores, facilitar respuestas, y dar retroalimentación sobre la evolución del paciente. A través de esta actividad se debe ofrecer un completo set de intervenciones que incluyen la prevención, el tratamiento, la monitorización, el diagnóstico, la educación, la promoción del bienestar general o la mejora del rendimiento deportivo.

Prueba de ello son varios estudios publicados hasta la fecha en donde se destaca los beneficios que la atención telemática presenta, junto con otras estrategias (consulta presencial, material impreso, información en web, etc.), para lograr cambios positivos en la conducta alimentaria. En ensayos clínicos observados, el asesoramiento telefónico se combinó con otros tipos de intervenciones para complementar los servicios de nutrición. Tanto el asesoramiento individual como grupal parecen ser factibles y efectivos en cuanto a la modificación de hábitos, en el contexto de atención primaria y con el fin de ampliar los servicios de nutrición. A su vez, son varias las revisiones



sistemáticas publicadas que demuestran como la atención telemática también puede provocar cambios positivos en la conducta alimentaria orientados a la pérdida de peso en adultos que padecen sobrepeso u obesidad y en comparación con ninguna intervención o una intervención mínima. No obstante, existen pocos datos que apuntan a que la atención telemática es rentable frente a la atención presencial en la actualidad.

Las/los dietistas-nutricionistas deben reflexionar antes de llevar a cabo las teleconsultas sobre el abordaje de aquellas acciones que normalmente requieran estar presentes in situ, y/o deberán pensar si es posible realizarlas o sustituirlas por otras acciones más factibles a distancia, dado que hay algunas limitaciones como la realización de exploraciones físicas y de diagnóstico nutricional que pueden ser difíciles de hacer de forma remota.

Interacción, aptitudes y herramientas que deben asegurarse

La teleasistencia puede ser una nueva actividad, tanto para profesionales como para pacientes y, en consecuencia, se deben considerar algunos aspectos de importancia en los que la/el profesional debe formarse. Para que la tecnología funcione, ésta debe ser accesible tanto para las personas a las que debe ayudar (pacientes/clientes) como para las/los profesionales que deben brindar dicha atención.

En vistas de obtener los mejores resultados, ambos actores deben entablar una relación terapéutica que genere una sensación de presencialidad, en la que las herramientas de comunicación sean fluidas y suficientes para maximizar dicha actividad.

En este sentido, se recomienda que se ofrezca la posibilidad de que, con el conjunto de herramientas tecnológicas de comunicación al alcance, se consigan interacciones bidireccionales (paciente-profesional y profesional-paciente), e incluso, posibilidad de interconsulta profesional (profesional-profesional).

Entre las aptitudes para una telenutrición o teledietética efectiva se deben considerar:

- Confeccionar y planificar objetivos concretos a cubrir en la teleconsulta.
- Disponer de un estado de concentración y atención adecuado y centrado.
- Ofrecer una calidad de voz adecuada (adecuación tecnológica del audio con especial atención hacia un tono de voz relajado y próximo).
- Mantener una postura corporal relativamente quieta, estable, y equilibrada.
- Respetar y ofrecer una vestimenta adecuada a la situación profesional.
- Crear un entorno óptimo para una transmisión correcta de información.
- Asegurar una adecuada privacidad.



Pág. 7

**Telenutrición
y teledietética:**
guía de buenas
prácticas.

Actualmente, los proveedores de atención sanitaria tienen una diversidad de plataformas de comunicación que permiten una conectividad casi ubicua. Sin embargo, es de suma importancia considerar el espacio en donde se realizará la sesión de telenutrición o teledietética para garantizar la confidencialidad del paciente.

Se considera fundamental la valoración e idoneidad de los/las pacientes o clientes que recibirán los servicios de telesalud. Se debe analizar el acceso del paciente/cliente a la tecnología requerida (por ejemplo, ordenador con cámara web, teléfono, acceso a Internet, entre otros), su capacidad de manejo, así como el nivel de comodidad con la tecnología para recibir y comunicar información sobre su salud.

La telenutrición o teledietética incluye per se algunos beneficios adicionales como la posible reducción de costos por parte del paciente/cliente, y una mayor adopción de la tecnología y la virtualidad en el cuidado de la salud. Además, ésta puede utilizarse para proporcionar atención y control de enfermedades crónicas, así como proporcionar acceso a asesoramiento especializado en nutrición y dietética para aquellas personas que reciben atención domiciliaria y con movilidad reducida.

Dado que el servicio que se ofrece debe reunir las mismas consideraciones, independientemente de la vía de actuación (presencialidad o de forma remota), y, aunque se deban adaptar los medios y recursos a las distintas modalidades, la atención y la calidad de los servicios de nutrición se deben asegurar. Es por ello que las tarifas y el cobro pueden ser similares en ambas circunstancias.

Conviene concluir que la **telenutrición** o teledietética adecuada, y acorde con las situaciones planteadas, no se recomienda que se lleve a cabo sólo como atención telefónica; sino que se recomienda emplear todos los medios tecnológicos necesarios para conseguir el mayor grado de adaptabilidad, usando de forma preferencial sistemas audiovisuales. Además, debe cumplir con los **principios básicos** de la Ley de Atención al **paciente, así como** con la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información (LSSICE) y las **política de protección de datos**, de forma que se haga por un medio seguro, y **mediando algún tipo de consentimientos expresos o documento** de exoneración de responsabilidad del profesional **así como de asunción de responsabilidad** por las manifestaciones reveladas a aquel. En este sentido, es importante dejar claro que el profesional actuará conforme a sus **conocimientos** y a las manifestaciones expresadas por el propio paciente.



Compromiso de ofrecer los mejores estándares de actuación nutricional y dietética

En el código deontológico de la profesión se estipula que debe existir el compromiso de basar la práctica profesional en los mejores estándares de actuación nutricional y dietética disponibles en base a la evidencia científica. Para acceder al código deontológico de la profesión de dietista-nutricionista puede hacer clic en el siguiente enlace:

<https://www.consejodietistasnutricionistas.com/wp-content/uploads/2014/06/Codigo-Deontologico-Vs-2013-final.pdf>).

En este sentido, se debe asegurar que la telenutrición o teledietética mantenga dichos estándares. La Academia Española de Nutrición y Dietética y el Consejo General de Colegios Oficiales de Dietistas-Nutricionistas de España recomiendan que las y los dietistas-nutricionistas consulten el Practice-based Evidence in Nutrition (PEN) como guía de mejores estándares para su práctica dietético-nutricional: <https://www.pennutrition.com/index.aspx>

Buenas prácticas para la implementación de un servicio de Telenutrición o Teledietética

Atendiendo a la legislación vigente y al Código Internacional de Buenas Prácticas de Servicios de Telesalud se presenta esta guía de buenas prácticas para la implementación de un servicio de telenutrición o teledietética:

1. [Consideración de buenas prácticas] - La atención telefónica no será la única herramienta de teleasistencia. Se recomienda que para ofrecer servicios de telenutrición o teledietética exista un canal de comunicación audiovisual, y que en consecuencia, la asistencia por teléfono no sea el canal principal de asistencia, aunque sí puede ser usado como una herramienta más de comunicación.
2. [Consideración legal] - La legislación requiere que para ofrecer servicios de telenutrición o teledietética se cuente con una sede física para facturación, avisos legales, denominación y dirección del responsable, entre otras. Toda esta información estará disponible de forma visible en la web o plataformas digitales alternativas que se usen para la teleasistencia.
3. [Consideración legal] - Consulte con su Colegio o Asociación Autónoma si existen aspectos legales específicos de su región que debieran atenderse, además de la normativa europea y nacional.
4. [Consideración legal] - Compruebe que su seguro de responsabilidad civil cubre su actuación cuando ésta se desarrolla como servicio de telenutrición o teledietética. El Consejo General de Colegios Oficiales de Dietistas-Nutricionistas cuenta con un Seguro de Responsabilidad Civil Profesional (SRCP) que cubre la telenutrición o teledietética. Para más información sobre el SRCP puede hacer clic en el siguiente enlace: [acceder al SRCP](#).



5. [Consideración de Buenas Prácticas] - A pesar de que su licencia de trabajo es a nivel nacional, es posible que si usted ejerce de forma considerable en otras autonomías deba comunicar a su Colegio Profesional su actividad en su ámbito territorial con la intención de poder regular adecuadamente la profesión. El Consejo General de Colegios Oficiales de Dietistas-Nutricionistas, en este sentido, ha relajado las medidas que normalmente puedan ser de aplicación.
6. [Consideración de Buenas Prácticas] - Debe mantener un apartado en la página web claramente definido, identificado y, específicamente dedicado a los servicios de telenutrición o teledietética. Además del acceso al servicio, debe contener todos los “aspectos que deben declararse en la página web y textos a utilizar” que se desarrollan en este mismo documento. En el anexo 1 se propone un guion de textos generales que se deben incluir en cualquier página web, y un apartado específico en el que se deben exponer las “Condiciones Generales de Contratación” que deberán desarrollarse de forma individual con la ayuda de profesionales en la materia, teniendo en cuenta lo expuesto en el apartado “Aspectos que deben declararse en la página web y textos a utilizar” del presente documento.
7. [Consideración Legal, de Buenas Prácticas, hardware y consideraciones tecnológicas] - Debe asegurarse que las tecnologías y el software usado puede cumplir con su propósito. Para ello debe asegurarse de que el sistema audiovisual elegido es aceptado por el usuario, y que cumple los requisitos en términos de ciberseguridad. Estas premisas deben estar correctamente alojadas e informadas en la web. Asimismo, se deben seleccionar las plataformas de comunicación para la telenutrición o teledietética (este contenido está diseñado para proporcionar información solamente, y no para respaldar ningún producto o servicio específico):
 - a. El canal de comunicación para la telenutrición o teledietética debe ser un sistema de comunicación no público y seguro (protegido contra ciberataques).
 - b. Ante la falta de softwares especialmente diseñados y listos para usar en estos momentos de crisis, se renunciará temporalmente a las sanciones por violaciones de privacidad contra proveedores de atención sanitaria que atienden a los pacientes de buena fe a través de tecnologías de comunicación cotidianas durante la emergencia. En consecuencia, las y los dietistas-nutricionistas pueden usar temporalmente aplicaciones populares para realizar teleasistencia, siempre y cuando se notifique adecuadamente a los pacientes sobre los riesgos que estas aplicaciones puedan introducir en su privacidad, y se sigan todos los pasos disponibles para activar la encriptación y módulos de privacidad cuando se usen las siguientes aplicaciones (listado orientativo, no excluyente):
 - i. Skype.
 - ii. Whatsapp video chat.
 - iii. Google video Hangouts.
 - iv. Zoom.



- v. Apple FaceTime.
- vi. Facebook Messenger video chat.
- vii. GoToMeeting.
- viii. Las siguientes aplicaciones **no deberían ser usadas**, ya que comparten contenido público: Facebook live, Twitch, Tik Tok y otros sistemas de comunicación por vídeo parecidos, Chat rooms de Slack, etc.

No se puede garantizar la completa seguridad en un sistema virtual. Este hecho requiere que el consentimiento que se recabe (por capas) de los pacientes se ha de comunicar atendiendo a si hay o no transferencias internacionales de datos. Concretamente en este apartado (que irá en la segunda capa, o en la política de privacidad de la web si se dispone de una), se añadirá la información del servicio que utilizado

En el supuesto de uso de la aplicación whatsApp en su interacción con el profesional, sus datos se ceden a Facebook Inc. y Facebook Ireland Ltd, quienes forman parte del marco de Privacy Shield. Para más información consulte las condiciones de la aplicación en su web <https://www.whatsapp.com/legal/?eea=1#privacy-policy-how-the-general-data-protection-regulation-applies-to-our-european-region-users>

En el supuesto de uso de Skype, sus datos se cedena Microsoft (California - EEUU), quien forma parte del marco de Privacy Shield. Para más información consulte las condiciones de la aplicación en su web <https://support.skype.com/es/skype/all/privacy-security/privacy-settings/>

En el supuesto de uso de la aplicación Zoom, sus datos se ceden a Zoom Video Communications, Inc. (California - EEUU), quien forma parte del marco de Privacy Shield. Para más información consulte las condiciones de uso en su web <https://zoom.us/es-es/privacy.html>

Aunque es plausible encontrar brechas de seguridad en las plataformas whatsapp, zoom, etc, se ha de disponer de todas las medidas necesarias de seguridad. En los supuestos en que el propio proveedor confirma que cumple los criterios en su web, se recomienda remitirse a dicha información para justificar su uso y legitimar la recogida de datos del paciente.

- c. Antes de poner temporalmente al servicio de la telenutrición o teledietética su dispositivo personal, tenga en cuenta que a partir de ese momento los pacientes tendrán acceso al mismo. Existe la posibilidad de añadir una tarjeta SIM adicional (de trabajo) en algunos teléfono, y también softwares que permiten el cegado de terceros para la observación de su teléfono.

8. [Consideración de Buenas Prácticas, de contacto con el usuario y sistema de comunicación] - Se deberá contar con un plan de control de calidad de los servicios en el que se especifiquen las medidas tomadas y las personas responsables de asegurar que el servicio de telenutrición o teledietética se mantiene como un servicio de atención dietético-nutricional efectivo y seguro, tanto desde el punto de vista asistencial, como desde el punto de vista tecnológico. En el plan de calidad se incluirá alguna forma de asegurar que se solicita a los usuarios que indiquen si hay que reconsiderar algún servicio,



así como la forma de realizar quejas y sugerencias. En el apartado “Aspectos que deben declararse en la página web y textos a utilizar” se desarrolla este ítem, y es conveniente asegurarse que se cumple con lo expuesto.

Además, se ha de disponer de una guía de procedimientos en el tratamiento de datos que regule y explique el tipo de datos que se recogen, la finalidad de la guarda, el software en uso, procedimientos en casos de brechas de seguridad, de ejercicio de derechos, entre otras.

9. [Consideración de Buenas Prácticas] - Todos los trabajadores deberán conocer la presente guía de buenas prácticas u otra disponible en referencia a este contenido, y se deberá ofrecer a los/las trabajadores información y formación específica sobre la gestión de la telenutrición o teledietética en el centro. Los trabajadores firmarán el pertinente acuerdo de confidencialidad y buenos usos, además de un acuerdo que regule el teletrabajo en su caso.
10. [Consideración de Buenas Prácticas y de contacto con los usuarios] - Debe proporcionarse una breve guía para el usuario de cómo usar el sistema de comunicación elegido.
11. [Consideración de Buenas Prácticas y de contacto con los usuarios] - Los equipos deberán identificarse al inicio de la teleconsulta; deberá indicarse claramente el objeto de la teleconsulta, la aceptación del consentimiento informado (verbal), la apertura de un canal bidireccional, la posibilidad de aceptar o denegar las llamadas por los usuarios, la irrupción de la actividad por parte de los usuarios de forma sencilla, así como el aseguramiento al usuario de que la llamada ha terminado.
12. [Consideración ética] - Todos los implicados en el servicio deben declarar sus conflictos de interés en la página web.
13. [Consideración ética y de Buenas Prácticas] - Promoción y marketing: no se debe promover los servicios aprovechando el temor, la omisión de información relevante o el facilitamiento de información dudosa.
14. [Consideración ética, de Buenas Prácticas, de Gobernanza y de contacto con los usuarios] - Debe incluirse en la web los servicios disponibles para permitir al usuario estar informado y que pueda ejercer el derecho de consentimiento a la aceptación de los servicios y sus opciones. Se debe incluir información sobre formas de trabajar, riesgo y beneficios potenciales, derechos y responsabilidades, costes aplicables y formas de pago (para diferentes servicios aplicables). Junto a la estructura de los servicios ofrecidos, se debe identificar al/la responsable del mismo para que los usuarios se puedan dirigir a ellos.
15. [Consideración ética y de Buenas Prácticas] - Los servicios deben darse en consonancia y teniendo en cuenta las actitudes y preferencias de los principales beneficiarios, en este caso, los usuarios, aunque también, con su equipo de trabajo. Es de recibo permitir el feedback con los servicios ofrecidos o mantener un seguimiento tanto a nivel de usuario como con el equipo de trabajo.



16. [Consideración ética, de Buenas Prácticas y de contacto con los usuarios] - Los servicios deben indicar claramente bajo qué circunstancias se interrumpirá o suspenderá un servicio por motivos de “abuso del servicio” o de “abuso por parte del staff”. De cualquier forma, el usuario deberá ser informado adecuadamente antes de interrumpir o suspender el servicio. No aplica en esta cláusula la interrupción o suspensión de servicio debido al abandono de actividad.
17. [Consideración de Buenas Prácticas, de Gobernanza y financiera] - Plan de continuidad del servicio: debe informarse adecuadamente sobre cómo se abordarán posibles interrupciones en los servicios como, por ejemplo, fallos en los sistemas de comunicación, brechas de ciberseguridad con los datos, enfermedad de los empleados, o insolvencia del servicio.
18. [Consideración de Buenas Prácticas, de Gobernanza y financiera] - Gestión de riesgos: debe incluirse información sobre cómo se van a gestionar los riesgos de ciberseguridad, y posibles efectos adversos.
19. [Consideración de Buenas Prácticas, de Gobernanza y financiera] - El centro debe mantener un registro (no público) de los servicios realizados.
20. [Consideración de Buenas Prácticas, de Gobernanza y financiera] - Copias de seguridad: el centro debe mantener un sistema de copias de seguridad.
21. [Consideración de protección de información personal, legal y de contacto con los usuarios] - Deben incluirse políticas de protección de información personal. Los servicios deben tener protocolos adecuados para proteger la seguridad de la información del paciente e impedir el acceso no autorizado a dicha información, asegurarse que únicamente el equipo puede acceder a la información personal de los pacientes, y que sólo las personas autorizadas podrán interactuar con los usuarios. Además, se debe asegurar que los pacientes puedan acceder a su información personal, e indicarse claramente si parte de la información será ofrecida a terceras partes o si podrá tener objeto como investigación, y si al cese del servicio, los usuarios podrán decidir si quiere obtener una copia de la información, o que ésta sea trasladada a otro servicio, o ser eliminada.
22. [Consideraciones de equipo] - Los servicios deben tener suficiente personal y éstos contar con los conocimientos y actitudes adecuadas para acometer su objetivo. Cuando proceda, debe indicarse cómo se selecciona el personal. Los servicios deben asegurar el bienestar y seguridad de su equipo. Debe promoverse que el equipo esté actualizado en conocimientos y debe indicarse cómo ha adquirido ese conocimiento y habilidades. Debe indicarse cómo el equipo puede reportar cualquier inquietud con el servicio.
23. [Consideraciones de equipo] - Debe existir un sistema de monitorización de sistemas de información para asegurar que están operativos y que en caso de fallo se identifique y remedie de forma rápida.



Aspectos que deben declararse en la página web y textos a utilizar

Para cada ítem de este apartado, se recomienda considerar la información indicada en el apartado de “Buenas prácticas para la implementación de un servicio de telenutrición o teledietética”, y que se revise por duplicado que el centro y servicio lo cumple antes de poner el texto en la página web.

1. Debe mantenerse un apartado de la página web claramente definido, identificado y específicamente dedicado a los servicios de telenutrición o teledietética.
2. Debe indicarse en la página web que se cumple con la legislación vigente y con el Código Internacional de Buenas Prácticas de Servicios de Telesalud. Texto recomendado a incluir: “Este servicio de telenutrición cumple con la legislación europea, nacional y autonómica vigente, y con el Código Internacional de Buenas Prácticas de Servicios de Telesalud”.
3. Debe incluirse en la página web una declaración sobre la misión que cumple el servicio de telenutrición o teledietética. Texto recomendado a incluir: “Este servicio de telenutrición tiene por misión permitir la telenutrición o consulta de nutrición y dietética a distancia para ofrecer un abanico completo de intervenciones que imperan desde la prevención, al tratamiento, monitorización, diagnóstico, educación, fomento del bienestar general o mejora del rendimiento deportivo, en aquellas circunstancias que no permiten la asistencia física”.
4. Debe incluirse en la página web una relación o listado de servicios disponibles a través de telenutrición o teledietética, indicando que existen riesgos y beneficios, ofreciendo información sobre derechos y responsabilidades, así como de costes aplicables. Texto recomendado a incluir: “Este servicio de telenutrición ofrece los siguientes servicios: **[listado y precios]**. Nótese que, para total transparencia y valoración, al lado de cada servicio se ofrece el precio y la persona responsable del mismo (con su información de contacto). Los servicios podrán pagarse **[formas de pago]**. Como cualquier intervención y sistema de asistencia, la telenutrición puede suponer algunos beneficios (como la disminución de barreras de atención en circunstancias especiales y mayor equidad), pero también pudiera suponer algún riesgo (como, por ejemplo, las brechas de privacidad o errores del diagnóstico nutricional debido a la imposibilidad de realizar algunas pruebas), aspecto del que los usuarios deben ser plenamente conscientes. Los usuarios tienen el derecho de rechazar en cualquier momento este servicio, de aceptar o rechazar las recomendaciones que a través de este servicio se le ofrezcan, así como de ser informados de todos los aspectos legales y consideraciones éticas que la telenutrición implica y de emitir una queja o sugerencia sobre el mismo, y de alzar a un órgano superior la misma en caso de no ser adecuadamente atendida”.
5. Debe incluirse en la página web una declaración sobre las brechas de privacidad que puedan existir en función del software utilizado, así como facilitar cómo configurar los dispositivos y softwares usados para mejorar la privacidad propia y la de sus pacientes. Asimismo, se debe advertir sobre



los riesgos de los ciberataques. Texto recomendado a incluir: “A nivel legal, se requiere de un sistema de comunicación audiovisual para llevar a cabo un servicio de telenutrición. Este servicio de telenutrición utiliza los siguientes softwares como canales de comunicación audiovisual: **[incluir aquí el detalle de softwares utilizados]**. Consulte en los siguientes enlaces las políticas de privacidad de estos softwares, así como las configuraciones que puede realizar para asegurar su privacidad: **[poner aquí los links a las secciones de seguridad y privacidad de cada software utilizado]**. Asimismo, los softwares han sido elegidos por su lucha constante por mantener a sus usuarios protegidos contra ciberataques, sin embargo, debe ser consciente de que la posibilidad de un ataque de este tipo pueda poner en riesgo parte de su privacidad”. En el anexo 2 se ofrece una relación de links a las secciones de privacidad del listado orientativo de softwares que temporalmente se podrían usar.

6. Debe incluirse en la web un plan de control de calidad de los servicios como garantizar al usuario la actualización en conocimientos de nutrición y dietética basados en la evidencia y el control de calidad de la consulta de nutrición y dietética a través de un registro. En este sentido, servicios como el acceso al [Practice-based Evidence in Nutrition \(PEN\)](#) o el [Registro Nacional de Unidades de Nutrición y Dietética y Dietistas-Nutricionistas Expertos \(Redinut®\)](#) están especialmente recomendados en la telenutrición o teledietética. Debe indicarse claramente quién es el responsable de que los servicios cumplan con criterios de efectividad y seguridad, quién es responsable de la implementación y monitorización de los servicios, así como los recursos usados. Texto recomendado a incluir: “Este servicio de telenutrición mantiene un sistema de control de calidad, tanto a nivel asistencial, como tecnológico. Los protocolos y estándares de atención dietético-nutricional han sido diseñados por **[nombre del/la responsable]**, dietista-nutricionista graduado por la Universidad **[poner el nombre de la universidad]** y asociada/o o colegiada/o a **[colegio o asociación profesional a la que está asociado]**, a quién puede dirigirse para preguntar acerca de la calidad asistencial del servicio. Este profesional cumple con el [código deontológico de la profesión de dietista-nutricionista](#), por lo que se compromete, entre otras cuestiones, a brindar su atención nutricional bajo los estándares de atención nutricional de mayor nivel y en base a la mejor evidencia científica disponible. Se compromete, además, a una actualización continua debidamente certificada de sí mismo y de su equipo, y a realizar una gestión eficiente de dichos conocimientos para implementar un servicio de telenutrición eficaz, seguro y basado en la ciencia. <<**[Incluir este texto sólo si el profesional usa el software y si tiene la consulta registrada]** Este profesional se ayuda del software [Practice-based Evidence in Nutrition \(PEN\)](#) y tiene su consulta de Nutrición y Dietética registrada en el [Consejo General de Colegios Oficiales de Dietistas-Nutricionistas a través del Registro Nacional de Unidades de Nutrición y Dietética y Dietistas-Nutricionistas Expertos \(Redinut®\)](#), para ofrecer opciones de atención nutricional de confianza y seguridad científicamente evaluadas **[Incluir este texto sólo si el profesional usa el software y si tiene la consulta registrada]**>>. Asimismo, en este servicio de telenutrición los canales de comunicación y softwares usados son continuamente monitorizados por **[nombre del/la responsable de monitorización]**, a quién puede dirigirse para consultar cualquier aspecto relacionado con la calidad tecnológica del servicio. Este servicio de



telenutrición cuenta con un formulario de quejas y sugerencias anónimo para poder recibir la retroalimentación en relación a la calidad de los servicios **[link al formulario de quejas y sugerencias]**, tanto por parte de los usuarios como por parte de sus trabajadores. En caso de no ver atendidas sus reclamaciones, está en su derecho a alzar sus quejas y sugerencias al Colegio/Asociación **[nombre de la entidad]** a través de **[forma de contacto]** y a la atención de **[departamento al que debe suscribirse la queja]**".

7. Debe incluirse en la página web cómo se abordarán las eventuales interrupciones del servicio debido a fallos técnicos, brechas de ciberseguridad, enfermedad de los empleados, o insolvencia del servicio. Texto recomendado a incluir: "Cuando debido a un fallo técnico, enfermedad de los empleados, una posible brecha de seguridad de la plataforma de comunicación o insolvencia del servicio no pueda realizarse la consulta de telenutrición, este centro no le cobrará la visita, y se le ofrecerá de inmediato la opción de adquirir una nueva cita o bien rechazar y cancelar su cita. En caso de que se hubiera cobrado por adelantado el servicio (o una parte de él), según su decisión, se le retendrá el pago (si decide obtener una nueva cita), o bien se le devolverá la totalidad del pago efectuado (si decide rehusar). En relación a los riesgos de ciberseguridad relacionada con las plataformas, será responsabilidad de la entidad privada o pública de dicha plataforma realizar una gestión adecuada de la brecha de privacidad ocasionada. Sin embargo, será responsabilidad del centro hacer una gestión eficiente del aplazamiento de las consultas que estuvieran programadas para realizar mediante ese medio. Asimismo, se considerará la interrupción del servicio por motivo de -abuso de servicio- cuando se haga uso indebido de la telenutrición, que se entenderá como tal cuando el uso por parte del cliente exceda los objetivos para la que fue creada la teleconsulta. En todo caso, el centro deberá comunicar y avisar al cliente sobre el cese por este motivo, indicando cómo realizar quejas y sugerencias. Por otra parte, podría existir -abuso por parte del staff- cuando sus intenciones se entendieran como más allá del objetivo para la que fue creada la teleconsulta, momento en el que debería alzar una queja formal y discontinuar la consulta, sin limitar esta acción a emprender cuantas acciones legales debería iniciar".
8. Debe incluirse en la web los conflictos de interés de los profesionales implicados en la telenutrición o teledietética, en el que se declaren las relaciones económicas con empresas del sector relacionado con los servicios o que pudieran influir en la decisión de suministrar algún producto o servicio específico, también patentes y aspectos personales relacionados con patrones alimentarios específicos, afiliación a algún partido político, si se profesa una religión que pueda influir en un patrón alimentario determinado, si se sigue un patrón de alimentación determinado, o se consumen productos dietéticos o suplementos nutricionales determinados, o si se ha escrito algún libro sobre alimentación, nutrición y/o dietética. Texto recomendado a incluir: "[Nombre y apellidos del declarante] declara como conflictos de interés: ..."



Pág. 16

**Telenutrición
y teledietética:**
guía de buenas
prácticas.

9. Deben incluirse políticas de protección de datos e información personal. La información se dará por capas. La primera capa ha de incluir como mínimo la información que sigue:

“En cumplimiento del Reglamento (UE) 2016/679 y a la LO 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales le informamos de:

Responsable de tratamiento: _____ nombre, dirección _____

Finalidad: Atención y consejo nutricional solicitado, así como el ejercicio de las tareas administrativas necesarias y/o derivadas de tal fin.

Legitimación: Cumplimiento legal/contractual y consentimiento expreso del paciente para determinados fines

Destinatarios: No habrá cesión de datos salvo imperativo legal o que la actividad así lo requiera

Derechos: Acceso, rectificación, cancelación, oposición, portabilidad y limitación de uso, mediante escrito, acompañado de fotocopia de DNI a la dirección de la responsable. Puede reclamar ante la AEPD y solicitar la tutela de derechos que no hayan sido debidamente atendidos a través de www.agpd.es, o escrito dirigido a C/Jorge Juan, 6, 28001-Madrid.

Información Adicional: Si desea más información consulte el plan de seguridad o la web del titular/responsable". ■



Pág. 17

**Telenutrición
y teledietética:
guía de buenas
prácticas.**

Documentos de referencia

- Practicing Telehealth for Nutritionists and RDNs [Internet]. [Consultado el 5 de abril de 2020]. Disponible en: <https://www.eatrightpro.org/practice/practice-resources/telehealth/practicing-telehealth>
- Smith AC, Thomas E, Snoswell CL, Haydon H, Mehrotra A, Clemensen J, et al. Telehealth for global emergencies: Implications for coronavirus disease 2019 (COVID-19). J Telemed Telecare. 2020 Mar 20;1357633X20916567
- Telenutrition: Reaching More People with Technology | American Society for Nutrition [Internet]. American Society for Nutrition. 2017 [Consultado el 5 de abril de 2020]. Disponible en: <https://nutrition.org/telenutrition-reaching-morepeople-with-technology/>
- Peregrin T. Telehealth Is Transforming Health Care: What You Need to Know to Practice Telenutrition. J Acad Nutr Diet. 2019 Nov;119(11):1916–20
- Telehealth Quality Group (TQG). International Code of Practice for Telehealth Services. United Kingdom: 2018/19.
- Curioni C. C. et al. O Uso de Tecnologias de Informação e Comunicação na Área da Nutrição. J Bras Tele. 2013;2(3):110-111
- Dietitians of Canada. Telehealth/Teledietetics. In: Practice-based Evidence in Nutrition® [PEN]. Canadá: 2017 (Consulta realizada: 05/05/2020). Disponible en: <https://www.pennutrition.com/KnowledgePathway.aspx?kpid=18478>
- Smith AC, Thomas E, Snoswell CL, Haydon H, Mehrotra A, Clemensen J, et al. Telehealth for global emergencies: Implications for coronavirus disease 2019 (COVID-19). J Telemed Telecare. 2020 Mar 20;1357633X20916567
- Hughes EM. Communication skills for telehealth interactions. Home Healthc Nurse. 2001 Aug;19(8):469-72
- Knotowicz, H., Haas, A., Coe, S., Furuta, G. T., & Mehta, P. (2019). Telehealth for Nutritional Interventions: Opportunities for Innovation and Improved Care. Gastroenterology.doi:10.1053/j.gastro.2019.04.052
- Raposo VL. Telemedicine: The legal framework (or the lack of it) in Europe. GMS Health Technol Assess. 2016 Aug 16;12:Doc03. doi: 10.3205/hta000126. eCollection 2016
- Consejo General de Colegios Oficiales de Dietistas-Nutricionistas. Código deontológico de la profesión de dietista-nutricionista (D-N). España: 2013. Disponible en: <https://www.consejo-dietistasnutricionistas.com/wp-content/uploads/2014/06/Codigo-Deontologico-Vs-2013-final.pdf>
- European Comision. Market study on telemedicine. Third EU Health Programme; 2018. Disponible en: https://ec.europa.eu/health/sites/health/files/ehealth/docs/2018_provision_marketstudy_telemedicine_en.pdf
- Directiva 2011/24/ue del Parlamento Europeo y del Consejo de 9 de marzo de 2011 relativa a la aplicación de los derechos de los pacientes en la asistencia sanitaria transfronteriza. Disponible en: <https://www.boe.es/doue/2011/088/L00045-00065.pdf>
- Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2000, relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior (Directiva sobre el comercio electrónico). Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2000-81295>
- Directiva (UE) 2015/1535 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de septiembre de 2015, por la que se establece un procedimiento de información en materia de reglamentaciones técnicas y de reglas relativas a los servicios de la sociedad de la información. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2015-81840>
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos). Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex:32016R0679>



Anexo 1. Índice de secciones de aviso legal, política de privacidad, cookies y condiciones generales de compra

Aviso legal

1. Objeto y aceptación.
2. Identificación (titularidad de la web).
3. Condiciones de acceso y utilización:
 - a. Carácter gratuito/oneroso de acceso.
 - b. Condiciones de uso de la web.
 - c. Necesidad de registro usuario (o no).
4. Blog, newsletter y comunicaciones: Regulación o remisión en caso de uso de servicios de Google, mailchimp, whatsapp, skype, zoom, telegram, jitsi, etc.
5. Exclusión de garantías y de responsabilidad.
6. Cookies: remisión a la política de cookies.
7. Contenido web y enlaces:
 - a. Enlaces a otras páginas web.
 - b. Enlaces al canal en otras plataformas y redes sociales.
 - c. Enlaces en otras páginas web con destino al sitio web.
8. Protección de datos personales.
9. Interactuación en RRSS.
10. Propiedad intelectual.
11. Suspensión del sitio web.
12. Medidas de seguridad.
13. Legislación aplicable y jurisdicción competente.

Política de privacidad

1. Datos del responsable de tratamiento.
2. Obligatoriedad de facilitar los datos.
3. Condiciones de tratamiento de datos personales:
 - a. Qué datos tratará la responsable.
 - b. Finalidad de tratamiento de datos personales.
 - c. Plazo de guarda/Eliminación.
 - d. Legitimación del tratamiento.
 - e. Cesión de datos a terceros.
 - f. Ejercicio de derechos.
4. Aceptación y consentimiento.
5. Exactitud y veracidad de los datos.
6. Correos comerciales.
7. Legislación y jurisdicción.



**Telenutrición
y teledietética:
guía de buenas
prácticas.**

Política de recogida y tratamiento de cookies

1. ¿Qué son las cookies?
2. Tipos de cookies. (Añadir qué cookies se usan, origen y duración)
3. Revocación y eliminación de cookies.
4. Cambios en la Política de cookies.
5. Desactivación según navegador.

Condiciones generales de contratación (o compra)

1. Procedimiento de contratación.
2. Registro de usuario.
3. Confirmación de correo electrónico.
4. Derecho de desistimiento.
 - a. Condiciones.
 - b. Plazos.
 - c. Garantías.
 - e. Procedimiento a seguir.
5. Adhesión a lista de suscripción.
6. Regulación de la pasarela de pago (exoneración de responsabilidad en el paso a otra plataforma).
7. Devolución:
 - a. Condiciones.
 - b. Plazos.
 - c. Garantías.
 - d. Gastos.
 - e. Procedimiento a seguir.
8. Gastos de envío.
9. Entrega:
 - a. Condiciones de entrega.
 - b. Condiciones de transporte.
 - c. Plazos.
 - d. Retrasos.
10. Legislación aplicable y jurisdicción competente.



Anexo 2. Relación de links a las secciones de privacidad del listado orientativo de softwares que temporalmente se podrían usar y textos a utilizar en función de los softwares utilizados

- Microsoft (California - EEUU), quien forma parte del marco de Privacy Shield. Para más información consulte las condiciones de la aplicación en su web <https://support.skype.com/es/skype/all/privacy-security/privacy-settings/>
- En el supuesto de uso de la aplicación whatsApp en su interacción con el profesional, algunos de sus datos se cederán a Facebook Inc. y Facebook Ireland Ltd, quienes forman parte del marco de Privacy Shield. Para más información consulte las condiciones de la aplicación en su web <https://www.whatsapp.com/legal/?eea=1#privacy-policy-how-the-general-data-protection-regulation-applies-to-our-european-region-users>
- En el supuesto de uso de la aplicación Facebook Messenger video chat, en su interacción con el profesional, algunos de sus datos se cederán a Facebook Inc. y Facebook Ireland Ltd, quienes forman parte del marco de Privacy Shield. Para más información consulte las condiciones de la aplicación en su web: <https://www.facebook.com/privacy/explanation>
- En el supuesto de uso de la aplicación Google video Hangouts, algunos de sus datos serán cedidos a Google Ireland Limited, quien forma parte del marco de Privacy Shield. Para más información consulte las condiciones de uso en su web <https://policies.google.com/privacy?hl=es>
- En el supuesto de uso de la aplicación Zoom, algunos de sus datos serán cedidos a Zoom Video Communications, Inc. (California - EEUU), quien forma parte del marco de Privacy Shield. Para más información consulte las condiciones de uso en su web <https://zoom.us/es-es/privacy.html>
- En el supuesto de uso de la aplicación Apple Face Time, algunos de sus datos serán cedidos a Apple. Para más información consulte las condiciones de la política de privacidad de Apple: <https://www.apple.com/es/legal/privacy/es/>
- En el supuesto de uso de la aplicación GoToMeeting, algunos de sus datos serán cedidos a LogMeIn, quienes forman parte del marco de EU-U.S. and Swiss Privacy Shield Frameworks. Para más información consulte las condiciones de la política de privacidad de GoToMeeting: <https://blog.gotomeeting.com/goto-products-gdpr/>