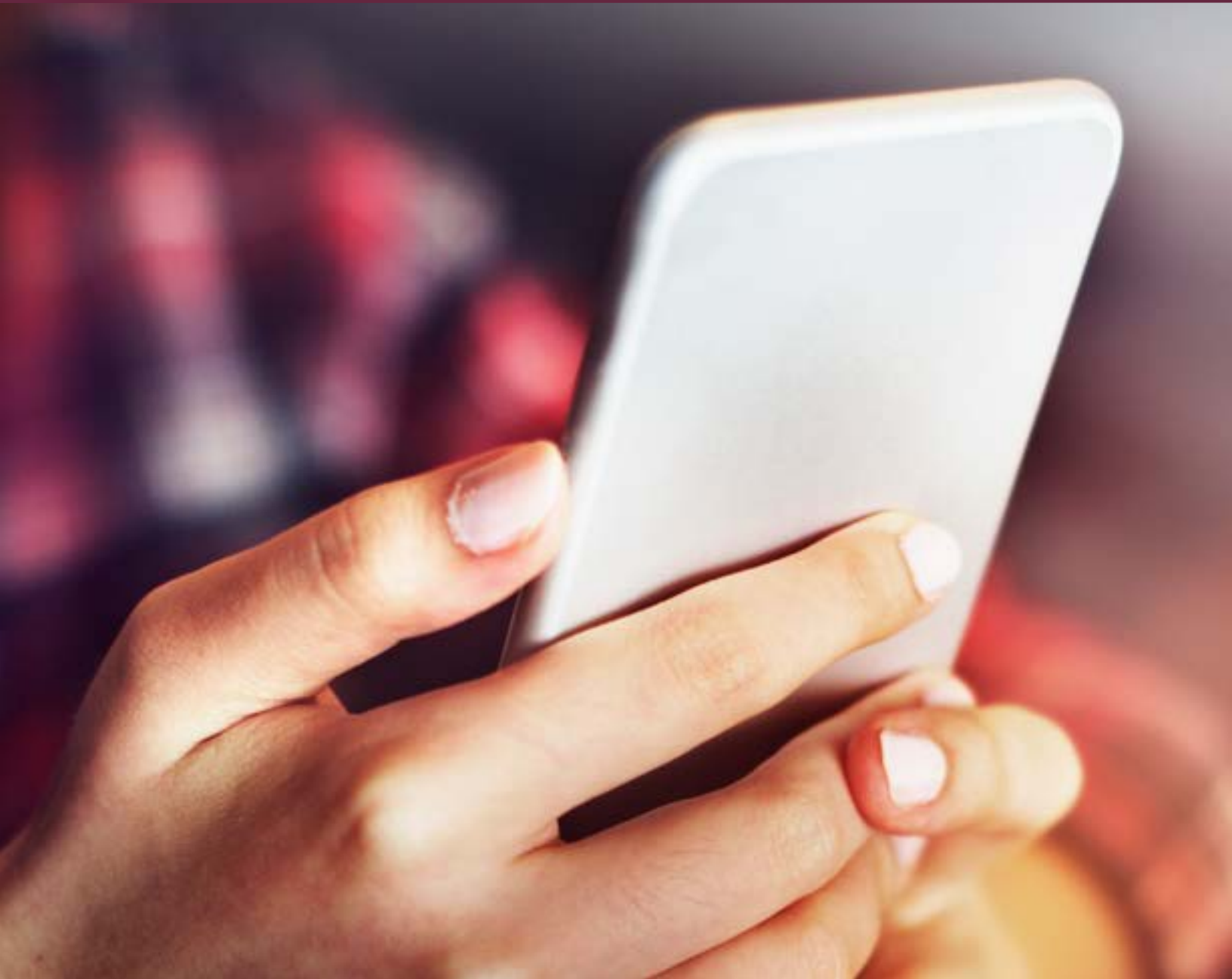


# Guía sobre automanejo para el paciente con enfermedades crónicas a través de la “tele-educación”



## Visión general y propósito

La entrega digital de educación para la salud del paciente, o tele-educación, ha aumentado drásticamente durante el último año, debido a la pandemia de COVID-19. Involucrar a los participantes de un programa usando plataformas virtuales a través de Internet se ha convertido en una necesidad, así como en un método innovador de prestación de servicios para los centros de salud de todo el país. Esta guía sobre automanejo para el paciente con enfermedades crónicas destaca una forma de brindar “tele-educación” a los pacientes utilizando WhatsApp®, una aplicación de mensajería virtual que permite llamadas de video y voz, mensajes de texto y mucho más, todo a través de una conexión inalámbrica a Internet.

Esta guía, junto con la herramienta adjunta de Preparación del Participante Para la Tele-educación (Apéndice A), brinda a los centros de salud un método para evaluar la preparación de un participante para la tele-educación y describe cómo usar WhatsApp® para aumentar e impulsar el automanejo de enfermedades crónicas del paciente como la diabetes, presión arterial alta, colesterol y otros. La guía también ofrece una descripción de las funciones con varios propósitos que WhatsApp® tiene para ofrecer. Estas pueden ser utilizadas por el personal del centro de salud en la capacitación de los participantes que no están familiarizados con estas funciones para mejorar el compromiso y la comunicación de los participantes con los proveedores a través de esta plataforma. Estas funciones también permiten que el personal del centro de salud brinde educación de automanejo en forma digital.

Estrategias para impulsar el automanejo exitoso de las enfermedades crónicas como la diabetes y la salud cardiovascular también se incluyen para su uso con los participantes del programa del automanejo. El objetivo de implementar estas estrategias es inspirar a los participantes a tomar un papel activo en la reducción de sus niveles de glucosa, presión arterial y / o colesterol. A través de una comunicación constante utilizando esta plataforma virtual, el personal del centro de salud puede crear un espacio seguro y de confianza para motivar a los participantes a llevar estilos de vida más saludables.



**Tenga en cuenta:** Debido a las regulaciones de HIPAA, WhatsApp® está permitido para la tele-educación, pero no para la prestación de atención médica en línea, ya que no es una plataforma confidencial. **El intercambio de información personal de salud de los participantes está prohibido.** Por lo tanto, es imperativo que el proveedor de salud solicite el consentimiento para usar la aplicación para compartir información de salud y debe divulgar la siguiente declaración antes de proporcionar cualquier tele-educación al participante: *“No estoy usando una plataforma compatible con HIPAA y, por lo tanto, no puedo garantizar la seguridad de la tecnología que se está utilizando. Aseguraré su privacidad lo mejor que pueda. Necesito pedir su consentimiento verbal para que comprenda este riesgo y esté dispuesto a continuar con este servicio. ¿Está de acuerdo en continuar con esta sesión de tele-educación?”*

## Preparación y evaluación de los participantes

Para involucrar a un participante en la tele-educación, el personal del centro de salud primero debe evaluar la preparación y capacidad del paciente para participar en la entrega de educación de manera digital. La Herramienta de Evaluación de preparación para la tele-educación por WhatsApp® (Apéndice A) del participante ayudará al personal del centro de salud identificar la disponibilidad y/o la necesidad de recursos del participante y evaluar sus habilidades para participar en los servicios de tele-educación.

El personal del centro de salud realizará la evaluación haciendo una serie de preguntas sobre las necesidades y los recursos del participante que se está considerando para la tele-educación para determinar qué tan listo está para participar en la prestación digital de servicios. Las respuestas se anotan y, en función de la puntuación final, se proporcionan recomendaciones de la “Hoja de Puntuación” para ayudar a determinar los próximos pasos en la creación de un plan para involucrar al participante en la tele-educación.

Esta evaluación se puede utilizar de forma electrónica o en papel. Para su uso electrónico, el miembro del personal debe completar la información correspondiente del participante y guardar la herramienta, preferiblemente en el registro de salud electrónico de ese paciente. Para su uso en papel, la herramienta debe imprimirse y laminarse para desinfectarla y usada de nuevo al evaluar a varios participantes. Asegúrese de ingresar la información en el registro de salud electrónico o en el archivo en papel. Si la laminación no está disponible, se deben imprimir copias individuales de las herramientas para los participantes.

## Plataforma y funciones de WhatsApp

Una vez que se hayan completado las evaluaciones, el personal del centro de salud debe motivar e involucrar a los participantes a usar la plataforma WhatsApp® revisando sus varias características y ventajas. WhatsApp® es una aplicación gratuita para iPhones, teléfonos inteligentes Android, Apple Mac y PC con Windows. Le permite enviar mensajes, imágenes, videos e incluso grabaciones de voz, y hacer llamadas de voz y video a través de Internet de forma gratuita, en lugar de pagar para hacer lo mismo utilizando una red de telefonía móvil.

WhatsApp® tiene varias funciones que permiten participación interactiva y una mayor comunicación entre los proveedores de salud y los participantes de los programas de enfermedades crónicas. Los promotores de salud comunitarios y trabajadores de alcance pueden usar esta aplicación para brindar educación al paciente y compartir información de salud.

### 1. Chats y actividades grupales

No solo puede tener contactos individuales, sino que WhatsApp® también le permite crear grupos. Esta función es ideal para enviar chats a todo un grupo de participantes y/o para crear eventos grupales.

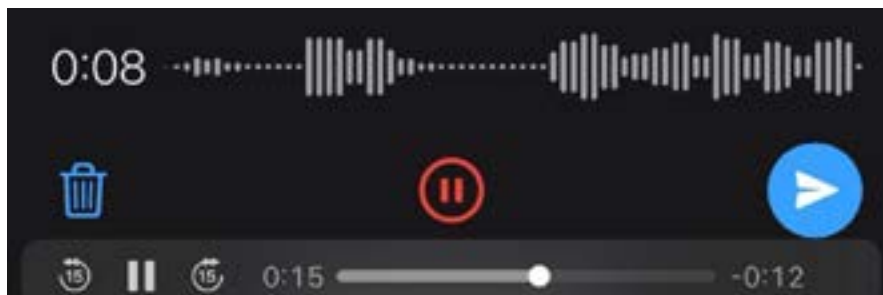
- Para crear un grupo, haga clic en el chat y seleccione “Nuevo grupo” e invite o agregue a los participantes de su programa.
- Para conectarse con los participantes, puede ubicar su contacto a través del nombre o número de teléfono del participante.



Si crea un grupo, se recomienda que desarrolle un conjunto de pautas que todos los participantes acepten seguir cuando se unan. Puede crear el suyo propio con los aportes de sus participantes o usar el conjunto de Pautas Grupales Para el Apoyo en Línea a Enfermedades Crónicas (Apéndice B) que NCFH ha creado para desarrollar un espacio digital seguro para sus participantes.

## 2. Mensajería de voz

La mensajería de voz le permite grabar un mensaje de audio y enviarlo a otra persona de inmediato. Después de seleccionar la persona o el grupo al que desea enviar un mensaje, simplemente haga clic en el icono del micrófono en la esquina inferior derecha de la pantalla y manténgalo presionado para grabar su mensaje. Una vez que haya grabado su mensaje, simplemente suelte el icono del micrófono y su mensaje se enviará automáticamente.



Según el tipo de dispositivo utilizado y la configuración de la aplicación, es posible que tenga acceso a ciertas funciones que le permiten escuchar un mensaje y volver a grabar antes de enviarlo.

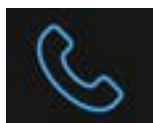
- Para controlar la grabación, sostenga el micrófono y deslice hacia arriba. Haga clic en PLAY y escuche su mensaje antes de enviarlo. Si desea mantener la grabación, haga clic en el icono azul para enviar. Si desea eliminar la grabación, haga clic en el icono de la papelera. Repita el proceso para volver a grabar.



## 3. Llamadas de audio o video

Se pueden realizar llamadas en WhatsApp® a través de audio o video. Llamar a los participantes, permite al personal del centro de salud la oportunidad de mantenerse conectado con los participantes de una manera más impactante y motiva a los participantes a mantener la responsabilidad personal de su salud.

Para llamar a un participante individualmente, haga clic en su información de contacto y seleccione el tipo de llamada que desea realizar.



Para llamadas de audio, haga clic en el icono del teléfono.



Para video llamadas, haga clic en el icono de la cámara.

Esta es una forma segura y directa de llegar a los participantes que, de otro modo, serían difícil de acceder debido a falta de accesibilidad.

## 4. Intercambio de archivos o recursos

El intercambio de archivos o recursos en WhatsApp® se puede hacer a través de videos y fotos a una persona o grupo. El personal del centro de salud puede enviar información sobre la salud tomando fotos o videos de materiales educativos para pacientes. También pueden enviar documentos cargando archivos desde su teléfono. Los participantes pueden enviar cosas como fotos de sus comidas diarias, videos de ellos leyendo las etiquetas de los alimentos en la tienda de comestibles, fotos haciendo actividades físicas diarios y cualquier otra cosa que les gustaría compartir mostrando su responsabilidad para controlar su enfermedad crónica.

Para compartir un recurso, haga clic en el botón de la cámara a la derecha del campo de mensaje y seleccione las fotos o videos que desea enviar. Si no tiene los elementos listos de antemano, puede hacer clic en el botón de la cámara para tomar su foto o crear un video en tiempo real. Agregue un título o use las herramientas de recorte y rotación para personalizar su recurso antes de enviarlo.



## Estrategias para el automanejo de los participantes a través de WhatsApp®

Ahora que está más familiarizado con las funciones disponibles en WhatsApp®, aquí hay algunas estrategias útiles que podría usar con los participantes del programa para aumentar el automanejo de sus enfermedades crónicas y motivarlos a tomar un papel activo en su salud.

Nos centramos en estrategias relacionadas con dos enfermedades crónicas principales: la diabetes y la salud cardiovascular (presión arterial alta y colesterol).

**1. Realice chequeos de participantes a diario o cada semana, según las necesidades individuales de cada participante.** Envíe un mensaje a los participantes a través de chat o mensajes de voz individuales para recordarles que revisen sus niveles de glucosa, colesterol o presión arterial. También puede verificar su progreso y recordarles cualquier cita o evento próximo.

### Diabetes

- Recuerde al participante que revise sus niveles de glucosa varias veces al día. Los momentos clave para controlar los niveles de glucosa son antes o después de las comidas, si es necesario, antes de hacer actividad física y antes de acostarse en la noche.

### Salud cardiovascular

- Recuerde al participante que tome la primera medida de su presión arterial en la mañana, antes de comer o tomar cualquier medicamento, y la segunda medición en la noche, antes de acostarse.
- Aconseje al participante que tome 2-3 lecturas y espere de 3 a 5 minutos entre cada lectura, para garantizar resultados precisos.

**2. Realice llamadas privadas de audio o video con los participantes para brindar discusiones saludables individualizadas o realice sesiones virtuales de educación para la salud uno a uno.** Las llamadas de los participantes son una excelente oportunidad para ofrecer educación y apoyo para el automanejo de la diabetes (DSMES), programación de prevención de la diabetes (DPP) y programas de auto medición de la presión arterial. También se pueden realizar sesiones de video para mostrar a los participantes cómo usar diferentes tipos de monitores de salud en el hogar.

### **Diabetes**

- Demuestre cómo controlar adecuadamente los niveles de glucosa.

### **Salud cardiovascular**

- Demuestre cómo sentarse y colocar los brazos y el cuerpo mientras revisa su presión arterial.

**3. Promueva la responsabilidad “virtual” mediante el uso de video llamadas o funciones para compartir archivos.** Anime a los participantes a compartir fotos de sus comidas diarias o enviar videos de sus viajes de compras y rutinas de actividad física También pueden compartir imágenes o videos de automanejo de presión arterial, control de glucosa o cualquier otra técnica de automanejo.

### **Diabetes**

- Controlar la diabetes a través de la nutrición es clave. Ayude a los participantes a ser responsables haciendo que envíen fotos de lo que consume a diario de frutas, verduras y comidas. También pueden enviar fotos de los artículos en su refrigerador u opciones en la despensa de alimentos.
- Los participantes pueden enviar videos que se muestren en la tienda de comestibles leyendo las etiquetas y eligiendo varios alimentos. Esto permite que el personal del centro de salud brinde comentarios y haga recomendaciones.

### **Salud cardiovascular**

- Pida a los participantes que compartan una foto o video diario de cómo están tratando de controlar su estrés y mantenerse activos cada día dando un paseo, saliendo a correr, participando en una clase de Zumba, respirando profundamente a diario o estirándose.
- Pida a los participantes que compartan un video de ellos revisando su colesterol usando el monitor para verificar la precisión en casa.

**4. Envíe recursos de salud a diario y referencias a los participantes relacionados con su enfermedad crónica usando la función de intercambio de archivos o recursos.** Al proporcionar recursos y materiales de educación sobre la salud, asegúrese de que sean cultural y lingüísticamente apropiados. Considere el idioma preferido del participante, los intereses, el nivel de alfabetización, el estilo de aprendizaje y los antecedentes culturales. También es muy recomendado, el uso de varias imágenes e ilustraciones.

Si un participante comparte un desafío o necesidad para manejar su enfermedad crónica, proporcione referencias a la comunidad e información adicional sobre dónde puede recibir asistencia o programe una cita para que venga al centro de salud para recibir apoyo.

## Diabetes

- Envíe a los participantes recursos relacionados con una alimentación saludable o cómo mantenerse activos, como diferentes recetas que se ajusten a su estilo de vida, técnicas de actividad física en el hogar, consejos sobre cómo controlar el estrés o formas de involucrar a la familia en cómo vivir un estilo de vida más saludable. También se pueden compartir opciones de asistencia financiera que pueden estar disponibles para medicamentos.
- Comparta con los participantes recursos que demuestren cómo usar diferentes monitores de salud y los momentos adecuados para controlar los niveles de glucosa a lo largo del día.

## Salud cardiovascular

- Envíe a los participantes recursos de cómo mantenerse activos, elegir alimentos saludables, mantener recetas familiares mientras hacen pequeñas sustituciones, formas de disminuir el consumo de tabaco y alcohol, y consejos para controlar el estrés. Opciones de asistencia financiera para medicamentos para la salud cardiovascular también se pueden compartir.
- Comparta con los participantes recursos que demuestren cómo usar diferentes monitores de salud para controlar la presión arterial y los niveles de colesterol y cómo colocar el cuerpo con precisión para obtener resultados más precisos.

**5. Organice eventos grupales para promover el apoyo entre pares mediante la función de video llamadas grupales.** ¡Organice sesiones virtuales de zumba, demostraciones de cocina y celebre ocasiones especiales con sus participantes y sus familias desde la comodidad de sus hogares! Promueva la participación activa de la familia para llevar vidas más saludables en general a través de actividades grupales virtuales, como técnicas de actividad física en el hogar o celebre ocasiones especiales compartiendo música y movimientos de baile favoritos para mantener el corazón sano y el cuerpo activo.

*Nota: La aplicación de cuenta personal de WhatsApp permite que hasta 12 participantes se unan a una sesión de video grupal a la vez. Puede descargar la aplicación WhatsApp business® de forma gratuita, lo que permite que se unan más participantes.*

## Diabetes

- Organice eventos grupales cada semana, mes o cada tres meses para motivar a los participantes a mantenerse físicamente activos y fomentar opciones de comidas más saludables al tener demostraciones de cocina que sean rápidas y fáciles. Comparta cómo los participantes pueden hacer sustituciones de ingredientes mientras mantienen la fidelidad del plato.

## Salud cardiovascular

- Organice eventos grupales donde los participantes lo sigan a las tiendas de comestibles y demuestren cómo leer las etiquetas de los alimentos y elegir opciones más saludables.

## ¡Es hora de conectarse!

Con esta guía, esperamos que haya aprendido sobre la aplicación WhatsApp® y las formas de usar las diferentes funciones para promover la participación de los participantes en el automanejo de su enfermedad crónica y obtener mejores resultados de los participantes a través de la tele-educación.

Mantenerse conectado a través de la aplicación WhatsApp®, permite a las personas que viven con diferentes enfermedades crónicas puedan recibir la educación para la salud que necesitan, sin tener que estar físicamente presentes en un centro de salud. Permite a los participantes comunicarse de forma más fácil con los proveedores y tener la confianza para hacer las preguntas que necesitan para controlar mejor los niveles de glucosa en la sangre, la presión arterial, el colesterol y otras enfermedades crónicas. A la misma vez con la tele-educación, el personal del centro de salud puede abordar algunas barreras de los participantes para recibir educación sobre la salud, como la falta de transporte, el cuidado de los niños o las obligaciones laborales que, de otro modo, podrían impedir que el participante visite un centro de salud. La capacidad de registrarse virtualmente con los participantes, ya sea a diario o cada semana, también permite una relación más sólida entre el personal del centro de salud y sus participantes para aumentar la confianza y comprometerlos aún más en el manejo activo de su enfermedad crónica.





# APÉNDICE A

Participante:

Fecha:

Evaluación completada por:

## Herramienta de Evaluación de Preparación Para la Tele-educación a Través de WhatsApp Para el Participante

**Instrucciones:** Lea cada una de las siguientes preguntas y marque la respuesta que refleje con mayor precisión las necesidades y recursos actuales de su participante para determinar qué tan listos están para participar en la prestación digital de servicios. Con base en el puntaje final de la evaluación, se brindan recomendaciones para el personal del centro de salud en la “Hoja de Puntuación.” Estas recomendaciones ayudarán al personal a desarrollar los próximos pasos en la creación de un plan para involucrar al participante en la tele-educación.

Esta herramienta está diseñada a ser utilizada en formato electrónico o en papel. Para su uso electrónico, el personal del centro de salud debe completar la información correspondiente del paciente y guardar la herramienta en el registro de salud electrónico. Para su uso en papel, la herramienta debe imprimirse y laminarse para ser desinfectada y usada de nuevo con varios participantes.

### Disposición/Necesidad del Participante

<i>Marque una casilla en cada fila.</i>	SÍ	NO
1. ¿Entiende el participante cómo funciona la tele-educación y los servicios que podría recibir usando este método de entrega digital?		
2. ¿El participante expresa un deseo, hace preguntas o demuestra interés en usar los servicios de tele-educación?		
3. ¿El participante necesita servicios de tele-educación debido a la falta de transporte, la distancia al centro de salud o las citas fuera de horario de atención?		

### Acceso a Internet y dispositivos

<i>Marque una casilla en cada fila.</i>	SÍ	NO
1. ¿El participante posee un dispositivo tecnológico con acceso a Internet o Wi-Fi inalámbrico?  <i>Si responde “Sí,” seleccione uno a continuación y continúe con la pregunta 2. Si responde “No,” pase a la pregunta 5.</i>  Computadora de escritorio / portátil  Tableta/iPad  Teléfono inteligente		

2. ¿El participante tiene acceso constante a Internet en casa?  <i>Si responde "Si," seleccione qué tipo a continuación y continúe con la pregunta 4.</i>  Acceso telefónico a servicios de Internet Internet de alta velocidad (óptica, fibra, DSL, satélite, etc.) Datos móviles o celulares		
3. ¿El servicio de internet (banda ancha o celular) es fuerte y estable en su área residencial?		
4. ¿Puede el participante permitirse acceso a Internet o tener acceso a un teléfono inteligente?		
5. ¿El participante necesita acceder a Internet o dispositivos en espacios públicos y compartidos? (amigos o familiares, biblioteca, escuela, comunidad, punto de acceso, Wi-Fi público)?		
<b>Habilidades de navegación digital</b>		
<i>Marque una casilla en cada fila.</i>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>
1. ¿El participante ha participado antes en servicios de tele-educación?		
2. ¿Sabe el participante cómo navegar en su dispositivo tecnológico?		
3. ¿Sabe el participante cómo descargar y acceder a WhatsApp® en su dispositivo?		
4. ¿Sabe el participante cómo acceder a la cámara en la aplicación WhatsApp®?		
5. ¿Sabe el participante cómo habilitar la cámara y usarla para capturar video?		
6. ¿Sabe el participante cómo acceder al micrófono en la aplicación WhatsApp®?		
7. ¿Sabe el participante cómo habilitar el micrófono y usarlo para grabar?		
8. ¿El participante tiene acceso a auriculares o audífonos?		
<b>Puntuación total:</b>		

Valor de la respuesta: (Sí = 1, No = 0)

# HOJA DE PUNTUACIÓN Y RECOMENDACIONES

<b>Puntuación 0-4</b>	<b>Proporcionar apoyo a los participantes y recursos para acceder a la tecnología para participar en la entrega digital de tele-educación</b>
<p>El participante parece no estar listo para participar en la tele-educación en este momento debido a la falta de recursos y/o la necesidad de educación adicional del participante en la aplicación WhatsApp®. Se recomienda que el personal del centro de salud haga un inventario de las necesidades tecnológicas del participante (es decir, dispositivo, servicio de Internet, habilidades) e identifique los recursos disponibles que puedan ayudar. El personal del centro de salud puede proporcionar referencias en la comunidad sobre dónde un participante puede obtener dispositivos tecnológicos y/o proporcionar una lista de lugares donde el participante puede acceder a Internet gratuito en la comunidad. Además de proporcionar referencias y recursos, el personal del centro de salud puede ayudar a configurar servicios de Internet reales o un dispositivo. Si el participante necesita acceder a Internet en un espacio público (es decir, biblioteca, escuelas, centros comunitarios, etc.), donde las restricciones de Internet pueden ser un factor, el personal del centro de salud debe comunicarse con el participante y seleccionar un espacio público cerca de la residencia del participante para brindar apoyo para asegurar el acceso a Internet y descargar la aplicación WhatsApp®.</p>	
<b>Puntuación 5-10</b>	<b>Proporcionar a los participantes capacitación adicional para desarrollar habilidades de alfabetización digital de WhatsApp®</b>
<p>El participante necesita más educación y capacitación para aumentar la alfabetización digital de WhatsApp® y participar en los servicios de tele-educación. Después de asegurarse de que el paciente tenga acceso a Internet y un dispositivo tecnológico disponible, el personal del centro de salud puede ayudar a los participantes a descargar la aplicación WhatsApp®, crear un perfil de usuario y familiarizarse con sus funciones practicando el uso de audio y video en la aplicación. También se debe informar al participante sobre cómo configurar y usar la cámara, el micrófono y los auriculares, si es necesario. El personal del centro de salud también debe enseñar al participante cómo habilitar las funciones de privacidad, como tener un navegador privado y borrar cualquier información o archivos almacenados. Esto se puede lograr programando una prueba para practicar y responder a cualquier pregunta de los participantes.</p>	
<b>Puntuación 11 -16</b>	<b>Preparar al participante para participar en los servicios de tele-educación de WhatsApp®</b>
<p>El participante puede estar listo para iniciar los servicios de tele-educación a través de WhatsApp® y tiene los recursos necesarios para hacerlo. Es posible que el personal del centro de salud simplemente necesite orientar al participante a la plataforma WhatsApp, brindar orientación sobre como acceder a cada función y proporcionar un contacto de WhatsApp para conectarse con ellos. El personal del centro de salud también debe controlar la configuración de privacidad y cómo utilizar adecuadamente la cámara, el micrófono y los auriculares del dispositivo. Si el participante está muy familiarizado con el uso de esta aplicación, puede ayudar a otros participantes a participar en la entrega digital y dirigir discusiones para promover la participación en actividades grupales. Al utilizar lo que puede ser una aplicación familiar como WhatsApp®, los participantes sentirán una mayor confianza en tomar un papel activo para lograr sus objetivos de salud y abordar sus necesidades de atención crónica a través de una comunicación facilitada.</p>	

# APÉNDICE B

## Muestra de pautas grupales para el apoyo en línea de enfermedades crónicas

Los grupos de apoyo para enfermedades crónicas están destinados a ser un espacio seguro para que las personas compartan experiencias y sentimientos personales, estrategias de afrontamiento o información de primera mano sobre enfermedades crónicas. Es importante contar con pautas para que los miembros entiendan cómo pueden recibir y ofrecer apoyo mutuo manteniendo el ambiente de la reunión seguro e inclusivo para todos los participantes. A continuación, se presentan ejemplos de algunas de las pautas más usadas que se encuentran dentro de los grupos de apoyo en línea.

### 1. Seguridad

Para que todos los miembros del grupo se sientan seguros, la información compartida en este grupo permanecerá en este grupo. Las publicaciones de los miembros son solo para el beneficio de la comunidad, no para ser copiadas, compartidas o reenviadas fuera del grupo. Cualquier miembro que discuta las experiencias de otros miembros fuera del grupo será bloqueado y eliminado.

### 2. Respeto

Para garantizar que todos sean respetados, no se tolerará el acoso de ningún tipo, ni comentarios degradantes sobre raza, religión, cultura, orientación sexual, género o identidad. Todas las opiniones son alentadas y serán respetadas. Por favor, mantenga todas las opiniones políticas fuera de las discusiones. Los moderadores y el administrador de este grupo supervisarán todas las publicaciones y las eliminarán inmediatamente, junto a los usuarios que violen esta pauta.

### 3. Confidencialidad

No se compartirá, ni se solicitará información médica personal según las pautas de la ley HIPPA. Si un miembro del grupo decide divulgar información médica personal, lo hará a su propia discreción y voluntad. La intención de este grupo de apoyo es compartir recursos con fines educativos y ofrecer apoyo y orientación solamente.

### 4. No se solicita

- No se permite promoción o venta de ningún producto o servicio.
- No se permiten publicaciones para beneficio propio, como ofertas de afiliados, página personal, blog, etc.
- No se permite solicitar que los miembros se unan a otros grupos, sitio web, etc.

El administrador eliminará todo el contenido relacionado con la solicitud.

### 5. Los infractores serán eliminados

Los moderadores y administradores de este grupo eliminarán y bloquearán inmediatamente a cualquier usuario que viole las pautas de este grupo.

*\*Se pueden agregar pautas adicionales al recopilar información del grupo.*

## Muestra de Descargo de Responsabilidad

También se recomienda tener un descargo de responsabilidad grupal para los grupos de apoyo de enfermedades crónicas para brindar a los participantes una comprensión clara del propósito del grupo de apoyo en línea y orientación para buscar asesoramiento médico. A continuación, se muestra un ejemplo de un descargo de responsabilidad grupal que se puede usar.

*“Es importante que los participantes entiendan que la información compartida dentro del grupo no es una recomendación médica y no ha sido respaldada por un médico o proveedor de salud. Hable con su proveedor de atención médica primaria antes de hacer cualquier cambio de estilo de vida, dieta o suplemento.”*