

Servicios Médicos Siglo XXI

Servicio de Interconsulta Telemédica

Apoyo Remoto Especializado para Diagnóstico y Tratamiento

Introducción

El progreso del conocimiento médico y el desarrollo de nuevos métodos de diagnóstico y tratamiento de las enfermedades han puesto el trabajo en equipo en un lugar primordial para la práctica de una medicina de excelencia, eficaz y eficiente. Hoy, más que nunca, con una medicina altamente especializada, resulta imprescindible el trabajo colaborativo: el intercambio cotidiano de experiencias, puntos de vista y opiniones, la confrontación de los datos disponibles en la literatura médica mundial, la formación continua del personal de la salud, la elección apropiada de las estrategias de diagnóstico y tratamiento, permiten la toma de decisiones en forma razonable, costo-efectiva y en tiempos que se adecuen a las necesidades que plantean las enfermedades y otras situaciones médicas y administrativas que deben abordarse cotidianamente en la práctica diaria.

¿Porqué la Telemedicina?

La comunicación e interacción constante entre diferentes miembros del personal de la salud (médicos generales y especialistas, enfermeros, bioquímicos, farmacéuticos, técnicos, por mencionar a algunos de ellos) siempre ha sido una necesidad insustituible y enriquecedora en la práctica de la medicina. El intercambio personal, el teléfono, el fax, el correo electrónico, han sido y son aún herramientas utilizadas diariamente. Con frecuencia, centros de diferente complejidad (o aún los propios pacientes) ven necesario el traslado de los mismos a otras instituciones o deciden llevar a cabo consultas con especialistas distantes del lugar en donde se asiste al individuo que tiene un problema de salud por resolver.

La Telemedicina es una herramienta nueva y superadora, que ha tenido un desarrollo extraordinario en los últimos años, ofreciendo elementos de enorme utilidad para el progreso de las ciencias de la salud. La posibilidad de conectar a profesionales de la salud distantes físicamente de centros altamente especializados, en tiempo real, interactuando rápidamente con uno o varios especialistas al mismo tiempo, visualizando estudios de imágenes, y con la posibilidad de evaluar al paciente a través de sistemas de telepresencia (que permiten "examinar" a distancia al mismo con elementos médicos – por ej. estetoscopio, otoscopio, monitor de signos vitales) así como otras aplicaciones de estos sistemas tales como el control a distancia de los pacientes, de sus funciones vitales y de los tratamientos instituidos, le dan a esta herramienta un excelente potencial. Por otra parte, además de los aportes médicos, es importante destacar que la Telemedicina favorece la equidad en el acceso de los pacientes a servicios médicos de alta complejidad y especialización.

Existen distintos proyectos de Telemedicina que han sido puestos en marcha principalmente en países del hemisferio norte (Europa y Estados Unidos) así como también hay experiencias en nuestro país y otras incipientes en países de la región, que están evolucionando rápidamente para brindar soluciones y resultados a los distintos participantes del sector de la salud. El avance acelerado de las tecnologías de la comunicación e información ha permitido un sostenido crecimiento de la Telemedicina. Baste mencionar que la Asociación Americana de Telemedicina (ATA) cuenta hoy con el apoyo directo y explícito del Gobierno de su país que promueve la Telemedicina como un elemento esencial para la resolución de las limitaciones del agobiado sistema de salud norteamericano e invierte en forma intensiva en la infraestructura y la regulación que facilite su aplicación. El máximo responsable tecnológico del gobierno del Presidente Obama, fue enviado por éste a la última convención de ATA en Texas en mayo pasado para impulsar la Telemedicina y propiciar su consolidación en la práctica médica.

El grupo "Servicios Médicos Siglo XXI" ha participado activamente en la evolución de la telemedicina en Argentina y sus miembros participan en distintas organizaciones a nivel Latinoamericano y global. Convencidos del gran valor y aporte de la Telemedicina, el grupo está integrando habilidades médicas, operativas y tecnológicas para desarrollar un portafolio de servicios y productos que incluyen un servicio pionero de interconsulta telemédica, inédito en sus características y formato, para ser aplicado en nuestro país. En su primera versión, este servicio busca adaptarse "a medida" de las instituciones que lo utilicen para ajustarse a las características, realidades y necesidades de cada una y permitirles obtener resultados que signifiquen un alto impacto en el servicio de salud que prestan. Su implementación requiere de un periodo inicial de "consultoría" para definir usuarios, roles y procesos y una etapa piloto de configuración de la plataforma y capacitación de los usuarios, antes de entrar en régimen pleno.

Fundamentos médicos y operativos

El servicio de interconsulta telemédica tiene como objetivo conectar a miembros del personal de la salud con especialistas y/o centros especializados o grupos de trabajo reconocidos, brindando apoyo científico de alta calidad, ofrecido por expertos en diferentes disciplinas de la medicina, mediante el empleo de la nueva tecnología disponible.

Con esta modalidad se pretende dar respuesta a inquietudes que surgen del manejo cotidiano de situaciones médicas, pacientes complejos y/o con enfermedades de difícil manejo, colaborando con la toma de decisiones y el empleo razonable de los métodos de diagnóstico y estrategias de tratamiento de diferentes patologías.

Para ello, y a modo de servicio inicial, se contará con un grupo de especialistas en Infectología y Clínica Médica, pertenecientes a grupos de reconocida trayectoria y experiencia, que estarán disponibles para responder a las solicitudes que surjan en la práctica médica diaria a través de un sistema moderno de comunicaciones, hardware y software que tiene distintas variantes de costo-beneficio según el volumen de uso, beneficiarios cubiertos y especialidades incluidas.

¿Porqué Infectología y Clínica Médica?

Las infecciones son una de las causas más frecuentes de enfermedad tanto en individuos hospitalizados como en el ámbito de la comunidad. Es por todos sabido el impacto que las viejas y nuevas enfermedades son capaces de ocasionar en todo el mundo. Ejemplos de ello son la reciente pandemia de influenza, la epidemia de cólera, el dengue, las infecciones hospitalarias y por supuesto la enfermedad ocasionada por el virus de la inmunodeficiencia humana (VIH) y la tuberculosis, entre las más conocidas.

La Infectología es una especialidad que se considera "horizontal" en relación a otras áreas de la medicina, ya que se relaciona con todas ellas, pues todas las disciplinas médicas pueden requerir del manejo de complicaciones infecciosas. Además no sólo incluye aspectos de diagnóstico y tratamiento sino también abarca aspectos de prevención de las enfermedades infectocontagiosas (ej: las vacunas) que tienen un enorme impacto en los sistemas de salud.

La Clínica Médica, como especialidad "madre" de todas las especialidades, tiene una visión integral de la salud y el individuo, y ha alcanzado una complejidad tal (que el desarrollo de las ciencias médicas ha promovido) que es imprescindible contar con especialistas en clínica médica que sepan integrar la información que puede ofrecer la medicina actual para una mejor interpretación del paciente.

Se estima que ambas especialidades, la Infectología y la Clínica Médica, son las dos disciplinas que mayor número de consultas demandan cotidianamente en los centros de internación y, por otra parte, las que reciben la mayor cantidad de consultas denominadas "informales".

Es importante señalar que es posible incluir a otras especialidades médicas y aún a las disciplinas quirúrgicas, de acuerdo a las necesidades del centro y a las demandas que surjan en la práctica cotidiana (ej: cardiología, neurología, hematología, entre las especialidades clínicas;

cirugía general, ortopedia y traumatología entre las quirúrgicas). Todas ellas, integradas a la Clínica Médica y coordinadas por ella, como especialidad que las incluye y complementa.

¿Qué ofrece el Servicio de Interconsulta Telemédica?

El servicio de interconsulta telemédica ofrecerá respuestas oportunas, jerarquizadas y sostenidas por los expertos que participan, basados en una actualización permanente del grupo de trabajo, y de acuerdo a modalidades de manejo aceptadas, a recomendaciones nacionales e internacionales, y a la propia experiencia del grupo de referencia que es consultado.

Se pretende, de este modo, facilitar la tarea del médico, especialmente aquel que se encuentra alejado de centros de alto nivel de especialización, de modo que pueda brindar una mejor calidad de atención a sus pacientes, ofreciendo conductas médicas razonables y costo efectivas, en función de las necesidades que planteen las situaciones consultadas. Una adecuada orientación del o de los médicos tratantes, le ayudará no sólo a decidir la mejor estrategia de diagnóstico y/o tratamiento que puede indicar a un paciente, sino también si el mismo debe ser o no trasladado a un centro de mayor complejidad.

Las modalidades de respuesta a las interconsultas se realizarán de acuerdo a la necesidad del profesional de la salud que la solicita y a la gravedad que surge de la situación planteada:

- a. Emergencia: interconsultas que se responderán dentro de las primeras 6 horas de realizadas en horario diurno y dentro de las 12 horas en horario nocturno. Cabe destacar que dentro de los horarios diurnos regulares y dependiendo del nivel de la interconsulta, la respuesta se dará lo más cercana posible a su realización, estimando un plazo medio de 3 horas.
- b. Urgencia: interconsultas que se responderán entre las 12 a 24 hs. de realizadas.
- c. Programadas: interconsultas que se responderán entre las 24 y 72 hs. de realizadas.

Si el médico que consulta o el que responde lo creen conveniente, se podrá incluir

- una interconsulta "en vivo" con apoyo de video
- la interacción con el paciente y/o sus familiares
- el acompañamiento a la respuesta ofrecida, de bibliografía que avale la conducta sugerida.

Las interconsultas se clasifican según su envergadura en tres tipos, simples, medias y complejas determinando el grado de escalamiento y la cantidad de profesionales abocados a su resolución.

Todo el proceso de interconsulta queda registrado y documentado en un entorno seguro y en el que cada participante tiene un acceso y claves propias que dan máxima seguridad al sistema. Adicionalmente, los datos del paciente y de la interconsulta se mantienen en la máxima privacidad (e incluso anonimato) dentro del mismo entorno que cubre las normas de seguridad requeridas.

Es importante también, para la continuidad, desarrollo y perfeccionamiento del servicio, mantener un intercambio que permita evaluar el impacto de este sistema de interconsultas a distancia, tanto en los propios pacientes como en el funcionamiento de la institución y en el sistema de salud que lo sostiene.

Cabe destacar que, dado que las interconsultas se realizan a distancia, la responsabilidad final por la conducta adoptada y por el manejo del paciente sigue siendo del/los médicos que solicitan la interconsulta sobre una situación determinada.

Otros servicios que el grupo Servicios Médicos Siglo XXI está desarrollando en la actualidad complementan el servicio de interconsulta e incluyen la interconsulta en vivo de casos multidisciplinarios, el monitoreo remoto de enfermos crónicos (ej: diabetes), capacitación clínica remota (segunda opinión formativa) y educación médica continua, una plataforma de gestión de imágenes médicas y programas corporativos de buena salud y de salud preventiva.

Algunos beneficios del Servicio de Interconsulta Telemédica

- Generales
 - Acceso rápido a especialistas sin necesidad de traslado
 - Optimización de la disponibilidad de especialistas en momentos o lugares
 - Mejora de la colaboración entre médicos en casos complejos
 - Mejora en la satisfacción de los pacientes y sus familiares
 - Optimización del uso de recursos médicos escasos
 - Facilitación de la educación médica continua y segunda opinión formativa
 - Adopción acelerada de nuevas modalidades de tratamiento efectivo y eficiente
 - Almacenamiento de contenido para posterior consulta y seguimiento (contra-referencia)
 - Acceso Igualitario a los servicios médicos para los asociados independientemente de su lugar de residencia o atención médica
- Monetarios
 - Reducción de viajes y traslados diarios del personal Médico y Administrativo
 - Optimización del uso de exámenes de alto costo
 - Optimización del uso de las camas de internación (cantidad internaciones, días de internación, complejidad de la internación)
 - Utilización más eficiente de los medicamentos
 - Reducción de la cantidad de re-procesos (ej: duplicación de estudios diagnósticos) y re-internaciones
 - Reducción del traslados y estadias de pacientes y sus acompañantes (casos complejos o fuera del cobertura local, controles especializados regulares)
 - Ahorros y aumento de la eficiencia en procesos administrativos (ej: auditorías médicas)
- Otros

- Ampliar el alcance y número de participantes, mejorar la calidad, la oportunidad y los resultados de la práctica médica
- Facilitación de aprobaciones de estudios diagnósticos y tratamientos médicos en sitios remotos
- Reproducción remota de la experiencia del contacto personal tanto para el paciente como para el profesional de la salud

Sugerencias de Presentación a Clientes Iniciales

- Realizar la negociación con los niveles directivos de la institución primero (nivel político, no medico ni administrativo) tratando de que la decisión se tome a ese nivel y luego baje al nivel medico y administrativo-tecnológico, ya resuelta su implementación
- Caracterizar la oportunidad como
 - o Piloto comercial preferencial, de bajo riesgo y mínimo costo
 - o Obtención del role de Cliente Pionero, Premium o socio estratégico
 - o Iniciarse en una modalidad de vanguardia que se está implementando en otros países como USA, Europa, India y Brasil
 - o Realizar una prueba con la posibilidad de participar en el desarrollo de nuevos servicios ajustados a sus necesidades
 - o Destacar el futuro impacto para la institución en imagen frente a sus afiliados, reducción de traslados y costos, optimización de recursos y generación de mayores ingresos (cama)
- Destacar que se realiza con un grupo Medico prestigioso y reconocido en el país y el extranjero
- El costo del piloto comercial es mínimo y asegura que la institución le va a prestar la atención y los recursos requeridos (lo gratis no se valora y no reviste obligación de implementación o uso)
- Ofrecer la consultoría inicial como un servicio gratuito para adaptar el piloto a las características y necesidades de la institución
- Pedir que se elija a una persona de la institución, de máxima confianza del nivel político como persona de contacto y gestión del proyecto piloto.
- Idealmente buscar instituciones que tengan un gran número de afiliados distribuidos en una amplia zona geográfica y que operen hospitales, centros médicos o consultorios externos y/o que tengan prestadores remotos distribuidos y distantes del centro de gestión (ej: Buenos Aires).

-

- Equipo Médico

El director médico general será el Dr. Daniel Stamboulian acompañado por un Grupo Consultor o Advisory Board de especialistas senior. El equipo médico operativo será dirigido por el Dr. Francisco Nacinovich, quien a su vez dirigirá el equipo de expertos que harán la gestión directa de las interconsultas. Tanto el Dr. Stamboulian como el Grupo Consultor senior estarán disponibles para las consultas en que se considere necesario (máxima complejidad).

- Equipo Operativo

El Ing. José Luis Baldo, será el responsable de la gestión técnica operativa y contará con un equipo de profesionales que realizarán la consultoría, capacitación, puesta en funcionamiento y operación del servicio y las herramientas tecnológicas.

Tanto el equipo médico como el operativo tendrán su sede en el Instituto Stamboulian en la calles French y Billingurst de la Ciudad de Buenos Aires.

- Herramientas Operativas

Servicios Medicos Siglo XXI pondrá a disposición las herramientas tecnológicas necesarias que incluyen software de última generación configurado en conjunto con un socio tecnológico de Estados Unidos y una plataforma de comunicaciones propietaria de uno de los proveedores tecnológicos líderes a nivel global. Estas herramientas están siendo actualmente utilizadas en Estados Unidos por numerosas instituciones médicas (referencias a proveer bajo acuerdo de confidencialidad).

El cliente deberá proveer una serie de elementos propios (sala, conexión, teléfono manos libres) para el funcionamiento de las herramientas.