

Aspectos críticos en la selección de servicios de Telemedicina

En este artículo se exponen los criterios y las estrategias de actuación que la Dirección de Sanidad de INDRA propone, críticos para el diseño de los servicios de Telemedicina; unos indicadores clave para el éxito y el control óptimo de riesgos en la selección y explotación de un servicio de Telemedicina; la identificación de los aspectos genéricos de los cambios estructurales requeridos en la prestación de los nuevos servicios.

En primer lugar hay que destacar que no puede haber servicios de Telemedicina eficaces y rentables si no se definen modelos organizativos adecuados. Cuando se desea introducir un servicio de Telemedicina, tanto si sustituye a otro existente tradicional como si es un servicio nuevo, inmediatamente empezaremos a ver unos efectos que sólo se pueden atajar con cambios en la estructura organizativa: reacciones de los afectados, administradores y profesionales, que han de simultanear modelos de trabajo diferentes, con criterios y métricas de calidad distintos; vacíos legales de situaciones

Ignacio Para

Director de Sanidad.
INDRA.
Madrid.

DEL ANÁLISIS DE LAS EXPERIENCIAS EN TELEMEDICINA EXISTENTES TANTO EN ESPAÑA COMO EN EL RESTO DEL MUNDO, SE DERIVAN UN CONJUNTO DE ASPECTOS QUE DEBERÍAN SIEMPRE SER OBSERVADOS A LA HORA DE ESTABLECER LOS SERVICIOS DE TELEMEDICINA EN UNA RED SANITARIA.

no planteadas antes; una necesidad de nuevos conocimientos y habilidades que nadie imparte, etc.

La Telemedicina ha de percibirse más como una forma nueva de organizar los recursos, procesos, protocolos y actos médicos que como una tecnología.

DISEÑO

El diseño de un servicio de Telemedicina nuevo exige que se incluya, como tarea preferente de ese diseño, el análisis de los cambios de operación y organización que serán requeridos en la institución sanitaria donde haya de instalarse; análisis que, como mínimo, habrá de incidir en los cambios necesarios y la manera de abordarlos en: la organización del trabajo, la aceptación de los profesionales y pacientes, la idoneidad del personal, las medidas de concienciación necesarias, los medios de formación, y los procedimientos para su evaluación.

Para ello resulta recomendable que los equipos constituidos a tal fin incorporen expertos en trabajos de reingeniería de procesos.

La valoración de un servicio de Telemedicina en

términos de la calidad asistencial añadida, los costos asociados, la mejora en la percepción de sistema por los clientes, la mejora de la administración de los servicios, etc., han de hacerse al nivel de globalidad que corresponda. Una valoración estrecha puede dar lugar a resultados distintos, incluso contradictorios, para entornos sanitarios distintos, y consecuentemente las decisiones derivadas nunca provocarán valoraciones unánimes ni tendrán siempre efectos aplaudidos por todos los colectivos afectados.

En segundo lugar, hay que tener en cuenta que las soluciones tecnológicas han de ajustarse a las necesidades de los usuarios, derivarse de ellas y no al revés: la identificación de las necesidades de los usuarios y su priorización han de ser producto exclusivo de la opinión de aquellos a quien van orientadas, evitando toda influencia de la tecnología que mediatice aquellas.

Problema nada sencillo si se advierte que no es fácil definir necesidades de algo que puede no existir en algunos casos, como ocurre en aquellas aplicaciones que no

Telemedicina

sustituyen o mejoran algún servicio existente. En este sentido, es igualmente importante que los usuarios sean representativos del colectivo objetivo y no esté polarizado por entusiastas o detractores que alteren la neutralidad de las conclusiones.

La evaluación de la viabilidad e idoneidad de un proyecto de Telemedicina habrá de ser un componente imprescindible ante cualquier decisión de instalar servicios de Telemedicina; y, para ello, habrá de proveerse el soporte apropiado desde dos disciplinas:

1.- La ingeniería de factores humanos, con especial atención a las metodologías para la identificación de las especificaciones de usuarios, y la ingeniería de usabilidad de los servicios y sistemas de Telemedicina.

2.- La utilización de la metodología de evaluación apropiada en cada fase del ciclo de vida del servicio: identificación, diseño; desarrollo; instalación y explotación.

En tercer lugar, es necesario potenciar modos "electrónicos" de trabajo en los profesionales sanitarios. La Telemedicina posiblemente no entrará en una fase de rutina asistencial mientras no se integre en el entorno habitual de trabajo (electrónico) de los profesionales que los usan. Lo que implica que primero es necesario potenciar el uso de herramientas genéricas (correo electrónico, herramientas de oficina, dictáfonos, etc.) y otras más propias de su trabajo (historias clínicas electrónicas,...).

La consolidación y expansión de los servicios de Telemedicina depende de que exista una masa crítica

de profesionales con una habituación suficiente en el mundo electrónico de la Sociedad de la Información. Condición que exige las medidas de concienciación y promoción oportunas; medidas que habrán de tomarse en cada uno de los niveles de competencia que podamos.

La consolidación y expansión de los servicios de Telemedicina puede facilitarse procurando que las aplicaciones compartan los recursos y funcionalidades con otras aplicaciones (empezando por las de uso más generalizado: procesador de texto, acceso Internet,...) sobre una única estación de trabajo, que configure un entorno profesional amigable.

En cuarto lugar, hay que tener en cuenta que la actitud de los ciudadanos es un motor esencial para la consolidación de la Telemedicina. Una de las características más determinantes de la Sociedad de la Información en el sector de la salud es que los pacientes y los cuidadores de su salud compartirán el mismo Espacio de Información, las mismas fuentes de información y conocimiento. Muchos pacientes, antes de la visita al médico, habrán consultado sus problemas en la Red o, una vez diagnosticados, buscarán en ella segundas y terceras opiniones para contrastar aquellas. Todo ello acelerado por la presión de nuevos negocios que intentan eclosionar en la Red.

PARTICIPACIÓN

Por ello, la participación de los ciudadanos en este espacio deberá ser analizada y conducida adecuadamente para obtener un beneficio derivado: la posibilidad de intensificar la participación

y responsabilidad del ciudadano (enfermo o sano) en su propia salud, con lo que dispondremos de una potente herramienta que bien instrumentada puede mejorar la productividad de cualquier modelo sanitario: mejores niveles de salud y control del gasto sanitario

La Telemedicina necesita medidas de sensibilización y formación que faciliten la adaptación, formación y entrenamiento apropiados de los profesionales sanitarios a la nueva tecnología. La implantación de servicios de Telemedicina conlleva casi siempre dos dificultades que han de resolverse adecuadamente para no deteriorar los niveles de costo/eficiencia esperados:

1.- La utilización de la nueva tecnología exige, en muchos casos, conocimientos adicionales que han de proveerse convenientemente.

2.- Los cambios organizativos imprescindibles en muchas situaciones requieren una adecuada concienciación de las personas directa o indirectamente afectadas sobre las ventajas de los nuevos procedimientos.

Por ello son imprescindibles las medidas de concienciación basadas en una adecuada difusión de la experiencia disponible con servicios de Telemedicina, adaptada a cada colectivo y a cada propósito, que evite desconfianza en administradores, gerentes, clínicos y pacientes por un conocimiento limitado de las posibilidades y realidades de los sistemas de Telemedicina.

La implantación de la Telemedicina exige una formación con contenidos y metodología apropiadas, que facilite el uso eficiente y motivado de las tecnologías,

y orientación ante el desbordado ritmo de cambio y la diversidad de opciones disponibles, nada constreñidas, todavía, por unos estándares que amortigüen el efecto.

INTEGRACIÓN

Finalmente, es muy importante que la nueva tecnología pueda integrarse en la existente. Gerentes sanitarios y responsables de los servicios informáticos saben que una decisión desacertada en la selección, mantenimiento y explotación de un sistema informático y de comunicaciones puede tener consecuencias costosas. Este hecho ha provocado una actitud conservadora ante la Telemedicina que en su fase inicial no se ha caracterizado, precisamente, por sus brillantes éxitos. La rápida obsolescencia de la tecnología abunda en este tema.

Por ello, ante cualquier plan de incorporar un nuevo servicio de Telemedicina es imprescindible evaluar su interconectividad con los sistemas existentes y/o en los sistemas con los que interactúa. En definitiva debe exigirse el marchamo de soluciones abiertas, que puedan fácilmente integrarse con la infraestructura existente y con otros sistemas de proveedores diferentes.

En esta tendencia será cada vez más difícil justificar la adquisición de soluciones propietarias, para las que los únicos, a veces difíciles de refutar y desde luego nada despreciables, argumentos a favor son: ofrecer entornos con una responsabilidad más controlada para su mantenimiento y actualización y una mayor seguridad de la información. ♦