

“TELESEGUIMIENTO COMO HERRAMIENTA DE APOYO EN LA ATENCIÓN DE PACIENTES DERIVADOS A CENTROS ESPECIALIZADOS”

"Telemonitoring as a Support Tool in the Care of Patients Referred to Specialized Centers".

Autores: Ledesma Solaeche, Flor María^a; Calioğlu Arkanian, Jimena^b; Funes Peris, Pablo Sebastián^c; Escalada, Leandro^d; Cuminetti, Cecilia^e

^a Médica de Familia - Gerenta de Innovación - Medifé, Argentina. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0950-8172>

^b Médica de Familia - Coordinadora de Telemedicina – Medifé, Argentina.

^c Médico de Familia - Coordinador de Telemedicina - Medifé

^d Personal Administrativo de Telemedicina - Medifé

^e Jefa Administrativa de Telemedicina - Medifé

CONTACTO:

florledesma@medife.com.ar

Recibido: 02/02/2025

Aceptado: 28/02/2025

RESUMEN

El acceso a tratamientos complejos en Argentina enfrenta barreras debido a la centralización de los servicios médicos especializados en grandes urbes. Esto afecta especialmente a pacientes que requieren derivaciones a centros de mayor complejidad desde regiones rurales o menos urbanizadas. El programa de Teleseguimiento de Derivaciones (TS-Derivaciones) implementado por Medifé desde junio de 2023 aborda esta problemática, ofreciendo un acompañamiento personalizado durante su proceso de derivación.

El programa consta de cinco fases: auditoría y selección de casos prioritarios, registro de datos en una plataforma digital segura, comunicación anticipada con el paciente, teleseguimiento integral y cierre del caso con encuestas de satisfacción. Este enfoque ha demostrado su efectividad. Entre junio de 2023 y diciembre 2024 se siguieron 165 pacientes los cuales generan en 1.4 derivaciones por caso, con una calificación promedio de 4.4 sobre 5 en satisfacción. Las patologías más atendidas incluyeron el sur de Argentina.

Los beneficios destacan resolución de dudas, agilización de gestiones administrativas y tiempos, claridad en la información y acompañamiento. Testimonios de pacientes evidencian el impacto positivo del programa, resaltando el acompañamiento integral y la profesionalidad del equipo. El NPS alcanzó 64 puntos (76.9% promotores).

Este modelo reafirma el potencial transformador de la telemedicina en el cuidado de la salud, no solo optimizando procesos y recursos, sino también brindando un soporte emocional esencial para los pacientes y sus familias para una experiencia más humana y eficaz. A futuro, se busca expandir el alcance del programa y evaluar su impacto a través de análisis de impacto en ahorro de recursos, fortaleciendo su rol como herramienta clave en la atención médica.

PALABRAS CLAVES: Telemedicina, seguimiento de pacientes, referencias y consultas.

ABSTRACT

Access to complex treatments in Argentina faces barriers due to the centralization of specialized medical services in large cities. This particularly affects patients who require referrals to higher-complexity centers from rural or less urbanized areas. The Referral Telemonitoring Program (TS-Derivaciones), implemented by Medifé since June 2023, addresses this issue by offering personalized support during the referral process.

The program consists of five phases: auditing and selection of priority cases, data registration in a secure digital platform, early communication with the patient, comprehensive telemonitoring, and case closure with satisfaction surveys. This approach has proven effective. Between June 2023 and December 2024, 165 patients were followed, generating 1.4 referrals per case, with an average satisfaction rating of 4.4 out of 5. The cases mostly come from the south of Argentina.

The benefits include resolving doubts, speeding up administrative procedures and timelines, providing clear information, and offering support. Patient testimonials highlight the positive impact of the program, emphasizing the comprehensive support and professionalism of the team. The NPS reached 64 points (76.9% promoters).

This model reaffirms the transformative potential of telemedicine in healthcare, not only optimizing processes and resources but also providing essential emotional support for patients and their families, creating a more human and effective experience. In the future, the program aims to expand its reach and evaluate its impact through resource savings impact analysis, strengthening its role as a key tool in medical care.

KEYWORDS: Telemedicine, Patient Care Management, Referral and Consultation.

INTRODUCCIÓN

En Argentina, el acceso a tratamientos complejos sigue siendo limitado en algunas regiones⁽¹⁾. Las instituciones especializadas, que concentran la capacidad para brindar atención de alta complejidad, se encuentran mayormente en las grandes ciudades, donde la urbanización es más densa⁽²⁾. Esta centralización de los servicios provoca que muchas personas que residen en áreas rurales o menos urbanizadas enfrenten dificultades para acceder a tratamientos oportunos y de calidad, generando brechas en la cobertura médica, especialmente para aquellos pacientes que requieren seguimiento especializado. En tal sentido, la Organización Mundial de la Salud declara en el año 2009, que la crisis de personal sanitario no se resolverá únicamente intensificando la capacitación y formación de trabajadores de salud⁽³⁾; según proyecciones de este organismo se estima que para 2030 habrá un déficit de 18 millones de trabajadores sanitarios⁽⁴⁾. Adoptar medidas orientadas a empoderar a las personas aquejadas de enfermedades no transmisibles para cuidar mejor de sí mismas y brindarles educación, incentivos e instrumentos para la propia atención y el propio cuidado, utilizando para ello directrices con fundamento científico, registros de pacientes y asistencia por equipos de personal sanitario, así como tecnologías de información y comunicación como la ciber salud y la asistencia sanitaria mediante telefonía móvil⁽⁵⁾.

El Centro de Derivaciones y Traslados de Medifé, una empresa de seguros médicos de alcance nacional gestiona las solicitudes de atención para garantizar el diagnóstico y tratamiento adecuado. Sin embargo, tras recibir la autorización de su traslado a centros de mayor complejidad fuera de su lugar de ciudad, muchos pacientes expresaban sentirse desorientados y desatendidos, lo que evidenciaba la necesidad de un mayor acompañamiento.

Un estudio reveló que la adopción de la telemedicina mejoró significativamente el acceso a la atención médica⁽⁶⁾. La satisfacción del paciente fue alta, y los tiempos de espera y consulta fueron reducidos. La telemedicina

resultó ser una herramienta eficaz para el seguimiento de enfermedades comunes y crónicas, mostrando una reducción considerable de las visitas presenciales; también destacó que, aunque la telemedicina presentó ventajas, los problemas de conectividad representaron un desafío, afectando a un pequeño porcentaje de consultas⁽⁶⁾. Además, la telemedicina ha reducido los tiempos de espera y aliviado la carga de los servicios de urgencias al proporcionar una alternativa eficiente para el triage y el seguimiento⁽⁷⁾. Desde 2018, Medifé ha estado a la vanguardia en la prestación de servicios de telemedicina a través de la plataforma Cam Doctor[®], facilitando tanto consultas de demanda espontánea como consultorios programados por líneas de cuidados⁽⁸⁾. Así mismo, entre mayo de 2020 y 2022 en respuesta a la pandemia de Covid-19, mediante el programa de TS, se pudieron atender más de 40 mil casos, evitando visitas a guardias, detectando señales de alarma y guiando al paciente y su familia durante el curso de la enfermedad⁽⁹⁾. La valoración positiva de este programa en las encuestas de satisfacción fue el punto de partida para ampliar el alcance de la telemedicina para otros grupos vulnerables de pacientes.

En este contexto, se detectó la oportunidad para implementar un programa de teleseguimiento Derivaciones (TS-Derivaciones) para casos derivados, que tiene como propósito acompañar al paciente y su familia durante sus citas en centros de mayor complejidad hasta el regreso a su hogar, garantizando apoyo continuo y personalizado, mejorando significativamente la experiencia del paciente. El objetivo de este relato es describir en detalle el proceso diseñado para este programa implementado desde junio de 2023 hasta diciembre 2024.

MÉTODOS

El Centro de Derivaciones y Traslados de Medifé es un sector que gestionó durante el periodo de estudio 7578 autorizaciones, de las cuales 665 fueron programadas (8,7%). El 62,7% son adultos, 30,6% son pediátricos y 6,8% adultos mayores. Es este el grupo abordado para este trabajo, a partir del cual

se seleccionaron aquellos que ameritaban mayor acompañamiento. Las solicitudes de derivación suelen surgir cuando en la provincia de residencia del paciente no se dispone de los recursos necesarios para realizar un estudio diagnóstico o tratamiento. Sin embargo, tras recibir la autorización, numerosos pacientes se sienten desorientados y desasistidos al encontrarse en un entorno desconocido, lo que evidenció la necesidad de acompañamiento y asistencia personalizada.

El programa de TS-Derivaciones para estos pacientes nace en junio de 2023, desde área de Gerencia de Innovación en Salud del seguro, para aportar una solución a esta problemática. Se conformó un equipo con profesionales médicos y administrativos con vasta experiencia en telemedicina. Se seleccionó a un médico generalista/familiar para coordinar esta tarea, dado que su visión integral y continua se alinea con el propósito del programa.

El proceso lo hemos organizado en 5 fases (ver figura 1):

Fase 1: Auditoría y selección de casos para TS:

El proceso comienza con la auditoría médica por el área de derivaciones, quien revisa todas las opciones disponibles en la provincia o zonas cercanas antes de autorizar o denegar el traslado. Para incluir a los pacientes en TS-Derivaciones, se realiza un análisis de cada caso. Tienen prioridad aquellos pacientes con condiciones pluripatológicas, oncológicas, consultas prequirúrgicas, trasplantes o en tratamiento de infertilidad. Quedan excluidos los casos relacionados con consultas estéticas, cirugías o internaciones planificadas, ya que estos cuentan con un adecuado seguimiento bajo un techo sanitario.

Fase 2: Carga de datos y apertura de historia clínica en la App de TS.

Las áreas administrativas de derivaciones y TS-Derivaciones estructuran la información del nuevo paciente, incluyendo DNI, filial de origen, diagnóstico según CIE-10, motivo del traslado, prestador asignado y fechas de arribo

y retorno. Estos datos se ingresan en la Historia Clínica Electrónica de Teleseguimiento (HCE-TS), una plataforma desarrollada por la empresa con altos estándares de seguridad de datos, operativa en un entorno de aplicación móvil. Además, se genera un expediente digital del paciente, almacenado en la nube, que contiene toda la documentación relevante del caso, como epicrisis, turnos médicos, resultados de laboratorio y la planilla de derivación firmada por el médico de cabecera, permitiendo acceso inmediato a la información en cualquier momento y lugar.

Fase 3: Comunicación al paciente.

Una vez autorizado el traslado, el área de derivaciones informa al paciente por correo electrónico sobre la documentación necesaria para el proceso (tickets de viaje, hospedaje, autorizaciones) y los detalles del TS-Derivaciones. Se le indica al paciente que debe estar pendiente de su teléfono. Inicialmente, las llamadas se realizaban el mismo día del arribo, pero debido a problemas logísticos, como retrasos en vuelos o errores en turnos médicos, se adelantó el contacto a 72 horas antes del arribo. En este llamado previo, se recopila información clave y se resuelven posibles dudas del paciente.

Fase 4: Teleseguimiento.

La HCE-TS está estructurada en cuatro secciones principales:

1. **Datos filiatorios:** Estos se completan automáticamente al ingresar el DNI del paciente, gracias a servicios de integración que acceden a la base de datos de los asociados.

2. **Entrevista:** En esta sección, el médico de TS registra la información clave de la derivación para que esté disponible en cada contacto. Incluye detalles como las fechas de arribo y regreso, motivo del traslado, diagnóstico según CIE-10, acompañantes, y tipo de traslado (aéreo o terrestre).

3. **Seguimiento:** Aquí se documentan todas las interacciones con el paciente, ase-

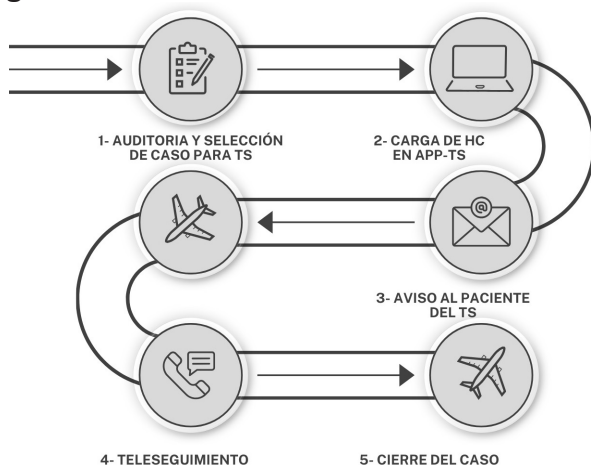
gurando que la evolución quede registrada, incluyendo cambios en los turnos, resultados de citas y exámenes complementarios. Esta información se integra automáticamente al expediente del paciente.

4. **Notas:** Sección privada donde el equipo médico y administrativo puede intercambiar información relevante para la gestión del caso.

Fase 5: Cierre del caso.

Cuando el paciente finaliza el tratamiento o intervención que motivó la derivación y se dispone a regresar a su provincia o ciudad, el médico de TS registra el dictamen final en la HCE-TS, cerrando el caso. En este paso, se documenta el motivo del cierre y se establece un plan de seguimiento futuro si corresponde, completando el proceso de manera integral. Como parte del cierre, se envía una encuesta de satisfacción al correo electrónico del paciente para evaluar su experiencia en el programa de TS.

Figura 1: Fases del proceso de teleseguimiento.



Para ilustrar la experiencia desde la visión del paciente, presentamos dos situaciones:

Las derivaciones por infertilidad es uno de los motivos más frecuentes de casos en el TS-Derivaciones. En este tipo de derivaciones nos encontramos frente a situaciones donde la mujer atraviesa un estado emocional delicado, siendo para muchas quizás la última oportunidad para realizar este tipo de tratamiento. El acompañamiento durante las distintas etapas del proceso de fertilización

ha sido de gran soporte, expresado por el agradecimiento de la paciente ante la contención brindada.

Otro caso, se trata de una paciente de 45 años, derivada por un sarcoma en el muslo derecho. A lo largo del tratamiento, que incluyó cirugía, radioterapia y reiteradas complicaciones postoperatorias se pudo estar presente y disponible para la paciente a través del TS durante 4 meses, lo cual contribuyó a detectar señales de alarma en cuadro clínico, agilizar visita a guardia, manejo de síntomas de ansiedad y suministro de recetas y gestión de otras autorizaciones, incluso la interconsulta con servicio de salud mental. Cuando finalmente regresó a su provincia, se estableció un seguimiento con cuidados paliativos y nutrición, dado el deterioro que presentaba. Según las propias palabras de la paciente *"el curso de mi enfermedad no hubiese sido lo mismo si hubiera estado sola"*. La paciente expresó su agradecimiento por el acompañamiento integral que recibió, destacando que este apoyo la hizo sentir cuidada y comprendida, no solo en términos médicos, sino también en el aspecto anímico.

Resultados principales.

Entre junio de 2023 y diciembre de 2024, el Programa de TS-Derivaciones asistió a 165 pacientes, provenientes de Comodoro Rivadavia (21%), Bahía Blanca (13%) y Santa Cruz (13%), Tierra del Fuego (12%), Neuquén (9%), Misiones (5%) y Bariloche (3%) principalmente. El motivo más común de traslado fue por consultas médicas (57%), seguido de estudios y/o prácticas diagnósticas (29%) y cirugías (14%). Entre las patologías más frecuentes se destacaron trastornos cardiovasculares, oncológicos, epilepsia y otros trastornos neurológicos, infertilidad, traumatológicas e insuficiencia renal crónica. Entre los centros a los cuales se realizan las derivaciones más frecuentes están Sanatorio Finochietto, Hospital Italiano, Hospital Garrahan, Hospital Británico, FLENI, Hospital Austral, entre otros, en su mayoría consultorios privados. **(Ver Tabla 1).**

Con un año y medio de experiencia en este programa y con 165 casos, hemos observado que algunos pacientes reingresaron en varias oportunidades para sus controles trimestrales, semestrales o anuales. Esto ha sido positivo,

ya que se ha desarrollado un vínculo empático con el médico a cargo, lo que genera mayor confianza y tranquilidad en sus futuras derivaciones.

Tabla 1: Características de los pacientes atendidos.

Variable	N°	%
Cantidad de pacientes atendidos	165	100,0
Derivaciones promedio por paciente	1.4	
Patologías derivadas		
Trastornos Cardiovasculares y diabetes	13	7,88
Oncológicos	12	7,27
Epilepsia y otros trastornos neurológicos	11	6,66
Traumatológicas	6	3,63
Infertilidad	6	3,63
Trastornos renales	3	1,81
Cataratas y otros trastornos oftalmológicos	2	1,21
Epidermólisis bullosa	2	1,21
Trastornos perinatales	2	1,21
Otros	108	65,45
Motivo de la derivación		
Consultas médicas	116	70,30
Estudios y/o prácticas diagnósticas	29	17,58
Cirugías	20	12,12
Origen		
Comodoro Rivadavia	35	21,21
Bahía Blanca	24	14,54
Santa Cruz	24	14,54
Tierra del Fuego	23	13,94
Neuquén	18	10,90
Misiones	8	4,85
Bariloche	4	2,42
Otros	29	17,57
Centros de derivación		
Sanatorio Finochietto	41	24,84
Hospital Italiano	14	8,48
Hospital Garrahan	13	7,87
Hospital Británico	8	4,85
Fleni	7	4,25
Hospital Austral	4	2,44
Otros	78	47,27

F.I: Base de datos de la empresa.

La encuesta de satisfacción destaca una calificación promedio de 4.4 sobre 5 en la frecuencia de los llamados, subrayando que el programa TS-Derivaciones ha sido fundamental para resolver y agilizar gestiones clave para los pacientes. El 89.7% de los encuestados valoró como excelente o buena la comunicación y claridad brindada por el médico, destacando aspectos clave como: acompañamiento y contención, organización de tiempos para consultas, estudios y traslados, facilitación de autorizaciones, evitar pérdida de tiempo y recursos, posibilidad de abordar temas adicionales de salud. El Net Promoter Score alcanzó 64 puntos (76.9% promotores), reflejando una sólida recomendación del programa entre los participantes.

Testimonios que ejemplifican la experiencia del paciente:

- *“El teleseguimiento es muy importante, sobre todo cuando el paciente se encuentra fuera de su localidad por una patología compleja. Sentirse acompañado y cuidado por alguien idóneo no tiene precio. Agradezco la profesionalidad con la que se brinda este servicio. En mi caso especial, fue humanamente excelente, aportando seguridad y tranquilidad en un momento tan sensible. Gracias, gracias.”*

- *“Todo excelente. Me ayudaron siempre y resolvieron mis inconvenientes.”*

Conclusión o reflexiones finales.

El programa de TS-Derivaciones ha demostrado ser una innovación clave en el acompañamiento de pacientes derivados a centros especializados, estableciéndose como una herramienta transformadora que ofrece soporte continuo, resuelve dudas médicas, y agiliza las autorizaciones de manera eficiente. Aunque actualmente sólo hemos abarcado las derivaciones programadas los resultados han sido altamente positivos.

Las gestiones realizadas, como la reprogramación de turnos y vuelos, la extensión de estadías y la resolución de inquietudes, han

sido fundamentales para reducir el estrés de los pacientes y optimizar tanto el tiempo como los recursos. Esto ha generado mayor confianza en el sistema de salud, brindando tranquilidad a los usuarios.

Uno de los mayores logros ha sido la capacidad del programa para adaptarse a las necesidades cambiantes de los pacientes, lo que refuerza su viabilidad a largo plazo. La implementación de plataformas digitales ha facilitado la toma de decisiones en tiempo real, mejorando la coordinación entre las áreas y evitando retrasos.

Mirando hacia el futuro, se espera integrar a más médicos de familia en el programa, aprovechando el sólido circuito ya establecido. Además, se continuará evaluando la experiencia de los pacientes mediante encuestas de satisfacción, lo que permitirá medir el impacto del programa en términos de acompañamiento, resolución de problemas y efectividad percibida.

El análisis de los datos recopilados proporcionará una base sólida para identificar posibles brechas en la cobertura médica y mejorar la calidad del servicio. Con esta información, se desarrollará una evaluación cuantitativa más rigurosa para optimizar las prácticas del programa y garantizar la máxima calidad en la atención.

En conclusión, la implementación de programas de teleseguimiento como el TS-Derivaciones reafirma el potencial de la telemedicina para transformar la manera en que se brindan cuidados de salud, proporcionando una atención integral, cercana y efectiva a quienes más lo necesitan.

BIBLIOGRAFÍA

1. Silberman P, Silberman M. ¿Cómo Evolucionó La Distribución De Médicas Y Médicos Especialistas En Argentina? Un Análisis Demográfico De La Profesión Médica Al 2020. Archivos De Medicina Familiar Y General [Internet]. 2022 Nov [cited 2024

Sep 29]; 19:11–6. Available

from: <https://revista.famfyg.com.ar/index.php/AMFG/article/view/221>

2. Fundación de Investigaciones Económicas Latinoamericanas (FIEL). La Desigualdad en la Salud. 2007 Dec [cited 2024 Sep 23]; Available from: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfindmkaj/https://www.fiel.org/publicaciones/Libros/LIBRO_1310053073180.pdf

3. Organización Mundial de la Salud. Mejorando la Retención del Personal de Salud [Internet]. 2010 [cited 2024 Sep 29]. Available from:

https://observatoriorh.org/sites/default/files/webfiles/fulltext/mejorando_retencion_OMS.pdf

4. Organización Mundial de la Salud. Health Workforce [Internet]. [cited 2024 Sep 29]. Available from: https://www.who.int/es/health-topics/health-workforce/10#tab=tab_1

5. Organización Mundial de la Salud. Informe de la Sexta Reunión de la Conferencia de las Partes del Convenio Marco de la OMS para el Control del Tabaco [Internet]. 2013 May [cited 2024 Sep 29]. Available from: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfindmkaj/https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA66-REC1/A66_REC1-sp.pdf

6. Stoltzfus M, Kaur A, Chawla A, Gupta V, Anamika FNU, Jain R. The role of telemedicine in healthcare: an overview and update. Egypt J Intern Med. 2023 Jun 30;35(1):49.

7. UC San Diego Health System. Telemedicine: A Way to Decrease Patient Waiting Times in ED in the U.S. [Internet]. 2013 [cited 2024 Sep 29]. Available from: <https://healthmanagement.org/c/icu/news/telemedicine-a-way-to-decrease-patient-waiting-times-in-ed-in-the-u-s>

8. Ledesma Solaeché FM, Coppolillo FE, Trillo F, Dingiana A, Heffner LA. Telemedicina en seguros de salud durante la

pandemia de la COVID-19. Atención Primaria Práctica [Internet]. 2022 Jul [cited 2024 Sep 23];4(3):100144. Available from:

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9167828/>

9. Ledesma Solaeché FM. COVID-19 PERSISTENTE Y ESTADO DE SALUD POSTERIOR A FORMAS GRAVES DE LA ENFERMEDAD. REVISTA ARGENTINA DE MEDICINA [Internet]. 2024 Jan 4 [cited 2024 Sep 23];11(4):320–8. Available from:

<https://www.revistasam.com.ar/index.php/RAM/article/view/897/853>