Cómo impulsar la gestión remota de pacientes

Gracias a los sistemas de gestión remota los pacientes pueden monitorizar su estado de salud desde casa y enviar los resultados al médico a través de un dispositivo móvil.

29 de octubre de 2013

Los sistemas sanitarios tienen en común el llamado "triple objetivo" de mejorar tanto la experiencia de los pacientes como la salud de una población cada vez más envejecida, además de reducir el coste per cápita. A pesar de que la gestión remota de pacientes responde perfectamente a dichos objetivos, su implantación sufre retrasos en todo el mundo. ¿Por qué?

Esa es la cuestión que abordan Jaume Ribera y Elena Reutskaya en un estudio encargado por el Centro para la Investigación en la Gestión de la Innovación en el Sector Sanitario del IESE y Accenture en colaboración con Telefónica. El informe recoge los resultados de una encuesta y *focus groups* realizados con pacientes y profesionales de la salud.

La gestión remota permite a los pacientes con enfermedades crónicas, como diabetes, hipertensión, cardiopatías o problemas respiratorios, monitorizar su estado de salud en su domicilio y comunicar los resultados a los médicos en tiempo real a través de un dispositivo móvil.

Anteriores estudios realizados en Reino Unido, Estados Unidos y España indican que el uso correcto de la gestión remota puede reducir entre un 14 y un 20% las visitas a urgencias, además de rebajar el número de ingresos, el tiempo de hospitalización y los costes de mortalidad.

Es por ello que la mayoría de pacientes y profesionales ven con buenos ojos la gestión

©IESE Business School

remota. Los participantes en el estudio creen que puede mejorar la calidad de la atención médica, además facilitar a los pacientes un mejor control de su enfermedad. En concreto, los profesionales se mostraron entusiasmados con la mejora de la eficiencia del sistema y la descongestión de los hospitales que lleva aparejada la gestión remota.

Discrepancias entre profesionales y pacientes

Con todo, los autores hallaron algunas diferencias significativas entre profesionales y pacientes en cuanto a su percepción de la gestión remota.

Aunque los profesionales especulaban que solo un tercio de sus pacientes estarían dispuestos a usar la gestión remota para monitorizar su enfermedad, el 70% de estos respondieron que sí la probarían. Destacan por su valoración, ligeramente más positiva que el resto, los pacientes con cardiopatías y enfermedad pulmonar obstructiva crónica.

De todas formas, los pacientes expresaron una serie de preocupaciones, entre las que destaca el temor a perder el contacto personal con sus médicos.

La mayoría dijeron sentirse cómodos si las visitas a su médico se realizaran por teleconferencia, en claro contraste con los profesionales, pues a la mitad no les resulta atractiva la idea de utilizar este sistema para pasar consulta.

Al igual que los profesionales, los pacientes señalaron que la falta de acceso, conocimiento y confianza en la tecnología podría ser el mayor obstáculo a la hora de adoptar la gestión remota. También les preocupan cuestiones como el coste y la privacidad.

Recomendaciones clave

A partir de lo que les confiaron pacientes y profesionales, los autores proponen una serie de recomendaciones para maximizar el potencial de la gestión remota.

- **Informar mejor.** Aunque muchas personas han oído hablar de la gestión remota de pacientes, muy pocas saben lo que es. El primer paso para promover su implantación es explicar exactamente en qué consiste.
- **Dar a conocer los avances.** Las autoridades sanitarias deberían estar al tanto de las iniciativas de gestión remota y divulgar sus resultados entre profesionales, pacientes y políticos.
- **Realizar un mayor esfuerzo de sensibilización,** especialmente entre aquellos grupos con un mayor desconocimiento de la gestión remota.

©IESE Business School

- **Valerse de los pacientes entusiastas.** Quienes ya se han beneficiado de la gestión remota pueden ayudar a promoverla, convirtiéndose en sus mejores embajadores.
- **Sumar al sector privado,** pues parece conocer menos la gestión remota y estar menos dispuesto a aplicarla que el sector público. Se ha de informar a los profesionales del sector privado sobre temas relacionados con los pagos del seguro médico y la confidencialidad.
- **Hacerla creíble.** Para generar confianza, la información sobre la gestión remota ha de provenir de fuentes fiables, como profesionales médicos o autoridades sanitarias.
- **Tranquilizar a los pacientes,** aclarándoles que la gestión remota complementa las visitas al médico, no las sustituye.
- **Ofrecer asistencia técnica.** Muchos pacientes carecen de la tecnología, el conocimiento o la confianza necesarios para usar los sistemas de gestión remota. Por ello se les tendría que proporcionar la asistencia pertinente y los sistemas deberían tener diversos grados de sofisticación.
- **Proteger la privacidad** e integridad de los historiales médicos en todo momento.

El estudio indica que los profesionales de la salud y sobre todo los pacientes no tendrían reparo en usar la gestión remota siempre y cuando complemente (no sustituya) las visitas al médico, les informe una fuente fiable y los sistemas de seguridad garanticen la confidencialidad del historial y los datos personales.

www.iese.edu/es/insight

©IESE Business School