



## Lecciones aprendidas de COVID-19 aplicadas a la telesalud

Usar herramientas de colaboración para mejorar la eficiencia y lograr los objetivos del Quadruple Aim

Greg Caressi  
En asociación con  
Logitech

*Equipar a los clientes para un futuro definido por el crecimiento*

F R O S T & S U L L I V A N

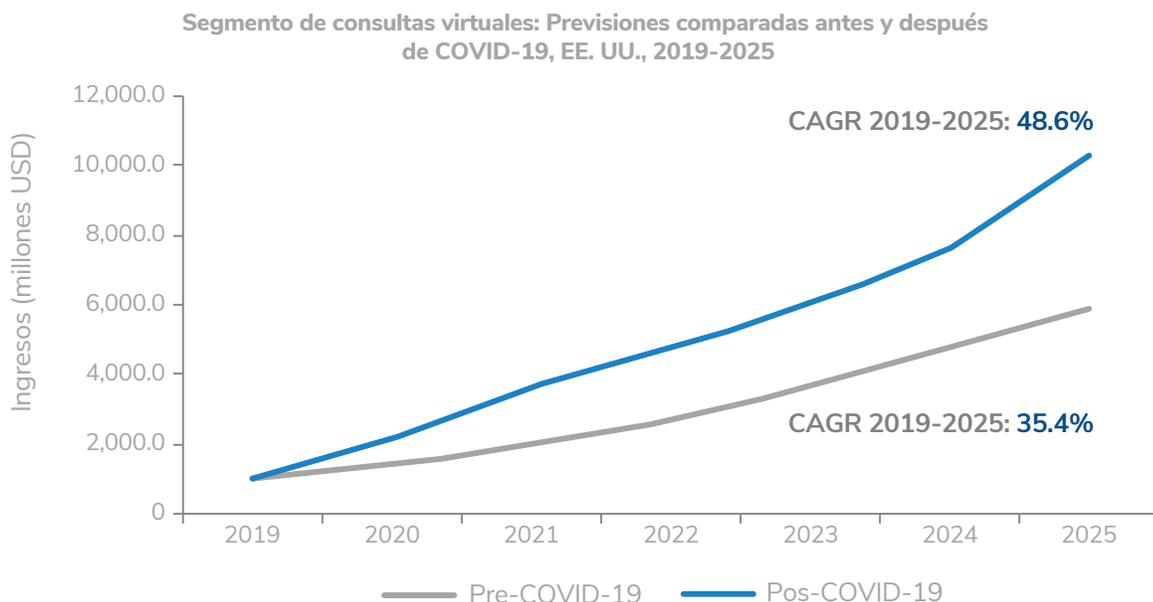
<b>COVID-19 IMPULSA EL USO DE LA TELESALUD Y AMPLÍA LA ADOPCIÓN EN ENTORNOS MÉDICOS.....</b>	<b>3</b>
<i>Las herramientas de colaboración han aportado valor a las comunicaciones internas durante la crisis de COVID-19.....</i>	<b>4</b>
<b>SUPERAR LOS OBSTÁCULOS PARA LA ADOPCIÓN DE LA TELESALUD .....</b>	<b>4</b>
<i>Reembolsos públicos y otros estímulos .....</i>	<b>5</b>
<i>Exención de regulaciones y penalizaciones relativas a la privacidad y la seguridad .....</i>	<b>6</b>
<i>Problemas de costos, calidad y escalabilidad.....</i>	<b>6</b>
<b>LOS OBJETIVOS DEL QUADRUPLE AIM NO INCUMBEN SÓLO A LA COVID-19 .....</b>	<b>7</b>
<b>USO ESTRATÉGICO DE LAS HERRAMIENTAS DE COLABORACIÓN TRAS COVID-19 .....</b>	<b>9</b>
<b>INFRAESTRUCTURA NECESARIA PARA EL CAMBIO ESTRATÉGICO .....</b>	<b>10</b>
<b>LLAMADO A LA ACCIÓN .....</b>	<b>11</b>

## COVID-19 IMPULSA EL USO DE LA TELESALUD Y AMPLÍA LA ADOPCIÓN EN ENTORNOS MÉDICOS

La pandemia de COVID-19 ha producido alteraciones en la práctica de la medicina y la atención médica en todo el mundo. Irónicamente, la imperiosa necesidad de imponer el distanciamiento social ha abierto las puertas de una demanda imprevista de la telesalud como tecnología de importancia crucial que podría usarse para evaluar y tratar a ciertos pacientes de COVID-19 y hacerles un seguimiento sin necesidad de un examen en persona. Además de las visitas virtuales, los proveedores de atención médica han implementado soluciones de telesalud y herramientas de colaboración por video para diversos tipos de uso, que han incorporado a su rutina diaria. Este informe técnico ofrece información sobre diversos casos de uso que podrían ser relevantes para esos proveedores y sobre la necesidad de acelerar la adopción de la telesalud y la tecnología de colaboración.

La nueva previsión de Frost & Sullivan para el mercado de la telesalud en EE. UU. indica un acusado aumento en 2020: las previsiones de mercado apuntan a un crecimiento del 64,3% en 2020 (en todas las aplicaciones). La previsión antes de COVID-19 era del 32,3%. Este indicador representa un incremento del 100% en el crecimiento, basado en una demanda altísima como resultado de la pandemia COVID-19. Durante el periodo en que la mayoría de las regiones tenían órdenes de confinamiento, las teleconsultas eran el único modo de mantener la continuidad de la atención médica y del flujo de ingresos para muchos proveedores de atención. Aunque en el segundo semestre de 2020 se reanudarán en cierta medida las consultas cara a cara, Frost & Sullivan cree que el mercado de la telesalud en general ha experimentado índices de adopción que suponen una aceleración equivalente a dos años en el proceso de adopción. Se prevé que durante todo 2020, la monitorización de pacientes remota (RPM) aumentará un 150,3% y las visitas virtuales un 124,2%, como muestra la Figura 1.

**Figura 1: Repentino incremento en la telesalud debido a COVID**



Fuente: Frost & Sullivan

El uso de otras aplicaciones de telesalud también ha aumentado durante la pandemia. Muchas empresas proveedoras han utilizado rondas virtuales para reducir el acercamiento físico a pacientes ingresados, a fin de reducir riesgos para el personal clínico y para los pacientes, y para economizar el uso de equipos de protección personal. Las soluciones de telesalud se siguen usando para pruebas y triajes, tanto en hospitales como para pacientes en sus casas.

## Las herramientas de colaboración han aportado valor a las comunicaciones internas durante la crisis de COVID-19

Las herramientas de colaboración se usaron de otras formas durante la pandemia, para asistir en el mantenimiento operativo de los proveedores de atención médica. Los proveedores usan estas soluciones para transmitir información al personal y desplegar nuevos protocolos y programas de protección, y el video les sirve para demostrar con claridad los procesos requeridos (algo que no sería posible mediante la comunicación escrita y verbal estándar). Posibilitaron la interacción entre los equipos de atención para debatir e intercambiar información relativa al seguimiento de pacientes en riesgo. Los comités oncológicos usaron esas herramientas para realizar reuniones y compartir archivos.

Como en cualquier otra empresa, los profesionales médicos también usaron plataformas de colaboración de video para permitir a sus empleados trabajar fuera de la oficina, conectarse con compañeros de equipo, celebrar reuniones y capacitar al personal por vía remota. La continuidad del negocio para el personal financiero y operativo al que no se permitía trabajar en las instalaciones sanitarias fue crucial para mantener el funcionamiento de las organizaciones durante la crisis.



## SUPERAR LOS OBSTÁCULOS PARA LA ADOPCIÓN DE LA TELESALUD

---

Hay muchas razones por las que los proveedores de atención médica han demorado para adoptar las soluciones de telesalud; algunas de ellas se abordaron durante la crisis de la COVID-19 y otras se llevan abordando un par de años. A principios de 2020, una combinación de factores para afrontar esos retos contribuyó a impulsar la implementación de la telesalud. Aunque los problemas detallados a continuación no son los únicos obstáculos para la adopción de la telesalud, está claro que ha habido avances respecto a varios de ellos.

## Reembolsos públicos y otros estímulos

En el sector público se ha abordado el obstáculo principal que constituye la falta de reembolso para los servicios de telesalud. Esto ha contribuido enormemente al incremento de uso de la telesalud. Algunos gobiernos regionales han exigido que todos los seguros médicos, planes de salud y otras ofertas de servicios sanitarios en sus jurisdicciones reembolsen a los proveedores de atención médica en concepto de sus consultas de telesalud durante la pandemia del coronavirus. La telesalud se ha promovido en países de todo el mundo, permitiendo reembolsos en diversos casos de atención y reduciendo los requisitos de seguridad de las plataformas, a fin de impulsar el uso.

**“ Algunos gobiernos regionales exigieron que todos los seguros médicos, planes de salud y otros que ofrecieran cobertura para servicios sanitarios dentro de sus fronteras reembolsaran a los proveedores de consultas telemáticas durante la pandemia.**

Canadá y la India han fomentado activamente las teleconsultas durante la crisis de COVID-19 y permitido reembolsos totales. En Alemania, la asociación federal central de cajas de seguros de salud y la asociación nacional de médicos de asistencia sanitaria pública suspendieron temporalmente las limitaciones del número de videoconsultas permitidas a los pacientes médicos y psiquiátricos, y eliminaron el requisito por el que las teleconsultas sólo eran posibles tras una visita inicial en persona. Francia eliminó un requisito similar. En este país, la Caja Nacional del Seguro de Enfermedad (CNAM), previamente reticente a la implementación de la telesalud, anunció durante la crisis de COVID-19 que las teleconsultas serían reembolsables al 100%. Las autoridades sanitarias holandesas también relajaron las restricciones sobre las teleconsultas para visitas iniciales y expandieron los tipos de interacción entre personal médico y pacientes con derecho a reembolsos.

El gobierno estadounidense promovió acciones para abrir centros CMS, para servicios de Medicare y Medicaid, con el fin de reembolsar teleconsultas, expandir la cobertura de telesalud de Medicare y posibilitar reembolsos para proveedores cualificados. La eliminación de los obstáculos para conceder reembolsos se hizo para agilizar la respuesta a COVID-19 a fin de contener la propagación del virus, pero además posibilitó la continuidad de atención a pacientes de riesgo cubiertos por programas de seguridad social. CMS levantó temporalmente restricciones geográficas para que todos los beneficiarios del programa Medicare pudieran hacer uso de los servicios de telesalud, permitiendo consultas desde casa, sin importar la ubicación. Tras la declaración del estado de emergencia hecha por el gobierno estadounidense el 17 de marzo en respuesta a la pandemia de COVID-19, CMS comenzó a aprobar exenciones de la sección 1135 de Medicaid, con la reducción de ciertas restricciones para facilitar la respuesta eficaz en los distintos estados del país. En tan sólo una semana, se aprobaron solicitudes de exenciones en 34 estados, algo que modificó el panorama de los reembolsos de la telesalud.

Aunque esas medidas se anunciaron como temporales durante la pandemia, Frost & Sullivan cree que al menos algunas de las estructuras de reembolso se mantendrán, especialmente las de Medicare en Estados Unidos, ya que la población de la tercera edad sigue considerándose de alto riesgo y reúne las condiciones para beneficiarse de servicios telemáticos de forma continuada.

## Exención de regulaciones y penalizaciones relativas a la privacidad y la seguridad

El Departamento de Salud y Servicios Sociales de los Estados Unidos (HHS) relajó los requisitos de la Ley de Responsabilidad y Portabilidad del Seguro de Salud (HIPAA) al principio de la pandemia para que los proveedores de atención médica pudieran implementar rápidamente las nuevas interacciones por video y telemáticas. Durante el estado de emergencia nacional, no se penalizará a los proveedores por usar soluciones tecnológicas y plataformas que no cumplan los requisitos normativos de la HIPAA. En algunos estados también se han relajado las normativas de privacidad y seguridad. Francia eliminó requisitos similares que limitaban los tipos de plataformas permitidas para consultas de telesalud.

Aunque eso permitió a más proveedores de atención médica una transición rápida para ofrecer consultas virtuales, Frost & Sullivan no cree que se mantengan las exenciones actualmente aplicadas a las normativas de privacidad y seguridad cuando pase la crisis. Ya hay casos de infracciones de datos y las correspondientes reacciones públicas negativas, que tendrán impacto a largo plazo incluso sin que se impongan penalizaciones. La reputación de los proveedores de tecnología se ha visto afectada por recientes artículos que denuncian la exposición indebida de consultas de telesalud a otros usuarios de la misma plataforma. Los proveedores que no cumplan con los estándares de privacidad y seguridad requeridos no sobrevivirán en el mercado.

**Figura 2: Factores limitadores de la adopción de la telesalud**



Fuente: Frost & Sullivan

## Problemas de costos, calidad y escalabilidad

Una combinación de factores relacionados con los costos de hardware y software, la facilidad de uso y la escalabilidad también ha supuesto una barrera para la adopción de la telesalud. Los costos de hardware eran demasiado altos para ampliar ciertas soluciones y permitir a los proveedores de atención un despliegue generalizado en sus organizaciones. La implementación de algunas soluciones era compleja e impedía que los profesionales médicos y los pacientes se desenvolvieran cómodamente con el comienzo y el progreso de las consultas. Algunas soluciones no están integradas en los procedimientos clínicos estándar: en ocasiones, por ejemplo, falta una asociación entre la solución y una consulta en los registros médicos electrónicos del proveedor. Por último, la calidad de la interacción por video debe ser similar a la de las consultas en persona, de lo contrario, tanto los profesionales médicos como los pacientes podrían desestimar la vía telemática y rehusar utilizarla.

Durante los últimos años, la mayoría de esos inconvenientes han sido abordados por los proveedores de tecnología de telesalud y sus asociados de hardware. Hay cámaras de bajo costo y alta calidad capaces de ofrecer video con una imagen cercana a la de las consultas en persona, con una relación calidad-precio que permite la escalabilidad en las organizaciones médicas. La generalización de la conectividad Plug and Play para hardware y software facilita a los profesionales médicos la puesta en marcha y el uso de los sistemas. La combinación de costo-calidad-simplicidad satisface las expectativas de los usuarios y resuelve problemas de escalabilidad a nivel de organización.

## NO SÓLO PARA LA COVID-19: LOS OBJETIVOS DEL QUADRUPLE AIM

Aunque los proveedores de atención médica han obtenido experiencia y conocimientos al usar los medios de la telesalud de modo más generalizado a principios de 2020, las herramientas de telesalud no deberían limitarse a cumplir su labor únicamente durante la pandemia de COVID-19. En opinión de Frost & Sullivan, los proveedores de atención médica deberían estudiar las aplicaciones estratégicas de las herramientas de telesalud y colaboración por video para determinar cómo incrementar el rendimiento y la eficiencia en sus actividades cotidianas.

Las aplicaciones de telesalud han demostrado su potencial para ayudar a las organizaciones médicas a cumplir los objetivos del Quadruple Aim, como se ilustra en la Figura 3. Los objetivos del Quadruple Aim se derivan de los del Triple Aim (desarrollado por el Instituto para la Mejora de la Salud de los Estados Unidos (IHI) para asesorar la optimización del rendimiento del sistema sanitario), que ha sido la base de muchas de las reformas implementadas por CMS y a través de iniciativas de atención médica de contribuyentes y proveedores. El propósito del Triple Aim era "mejorar la experiencia de atención recibida por el paciente, mejorar la salud de la población y reducir el costo de atención médica per cápita". Muchos organismos sanitarios vieron la necesidad de incluir una mejora de la experiencia del personal médico para un funcionamiento óptimo y sostenible de sus organizaciones y han incorporado el Quadruple Aim en su marco de mejoras y métricas organizativas.

Figura 3: Quadruple Aim



Fuente: ahrq.gov

Los estudios de proveedores de atención médica demuestran que las soluciones de telesalud contribuyen a alcanzar los objetivos del Cuadruple Aim, específicamente en lo relativo a la mejora de la experiencia del personal médico y de los pacientes gracias al uso de estas herramientas para la interacción entre ambas partes. En estudios de proveedores de atención médica realizados antes de la crisis de COVID-19 se demuestra el valor de las consultas y las rondas virtuales, con altos niveles de satisfacción entre pacientes y profesionales, y una percepción de efectividad de la tecnología entre los usuarios profesionales. Basándose en esos resultados y en el incremento de uso de estas soluciones durante la crisis de COVID-19, Frost & Sullivan opina que las organizaciones proveedoras de atención médica deberían usar un enfoque más estratégico para implementar la telesalud como parte de su oferta de atención estándar.

**Según una encuesta de Sentara Health entre personal de enfermería que había comenzado a realizar rondas virtuales en sus salas de hospital:**

- El personal de enfermería se declaró un 56% más eficaz y un 55% más satisfecho con el proceso de las rondas
- La puntuación de experiencias de los pacientes (HCAHPS) notificada por los administradores de hospitales aumentó en las salas en cuestión

**Una encuesta de un hospital general de Massachusetts, en la que participaron 254 pacientes y 61 profesionales médicos reveló que:**

- "Un 62% de los pacientes encuestados dijo que la calidad de las consultas virtuales con video no era diferente de la de las consultas en persona; y un 21% dijo que la calidad de las consultas virtuales le parecía mejor en general".
- "Un 59% de profesionales médicos que realizan consultas virtuales con video opinó que, para los pacientes seleccionados para esas consultas, la calidad era similar a la de las consultas en persona; una tercera parte dijo que la calidad de las consultas en persona era mejor".
- "Un 68% de pacientes otorgó a las consultas virtuales con video una puntuación de 9 o 10 en una escala de 10. Y los pacientes que dieron una calificación más baja a esas consultas lo hicieron en general debido a problemas técnicos ocurridos la primera vez que usaron el sistema".



## UTILIZACIÓN ESTRATÉGICA DE LAS HERRAMIENTAS DE COLABORACIÓN TRAS COVID-19

---

¿Qué aplicaciones de herramientas de telesalud y colaboración por video deberían considerar las organizaciones médicas? Aunque la prioridad a corto plazo durante la pandemia de COVID-19 fue la continuidad del negocio, las organizaciones deberían considerar también las oportunidades de crecimiento en sus planes de inversión pos-COVID. Hay una amplia gama de casos de uso de eficacia demostrada. Con una infraestructura implementada, para crear el máximo valor posible, se debe ampliar su utilización para que aporte beneficios organizativos. Las organizaciones deberían examinar cómo se alinean los siguientes casos de uso con sus necesidades o cómo pueden contribuir a sus objetivos estratégicos. Muchos de estos casos de uso contribuyen a mejorar la competitividad de una organización en el mercado, tanto para los empleados como para los pacientes (como clientes).

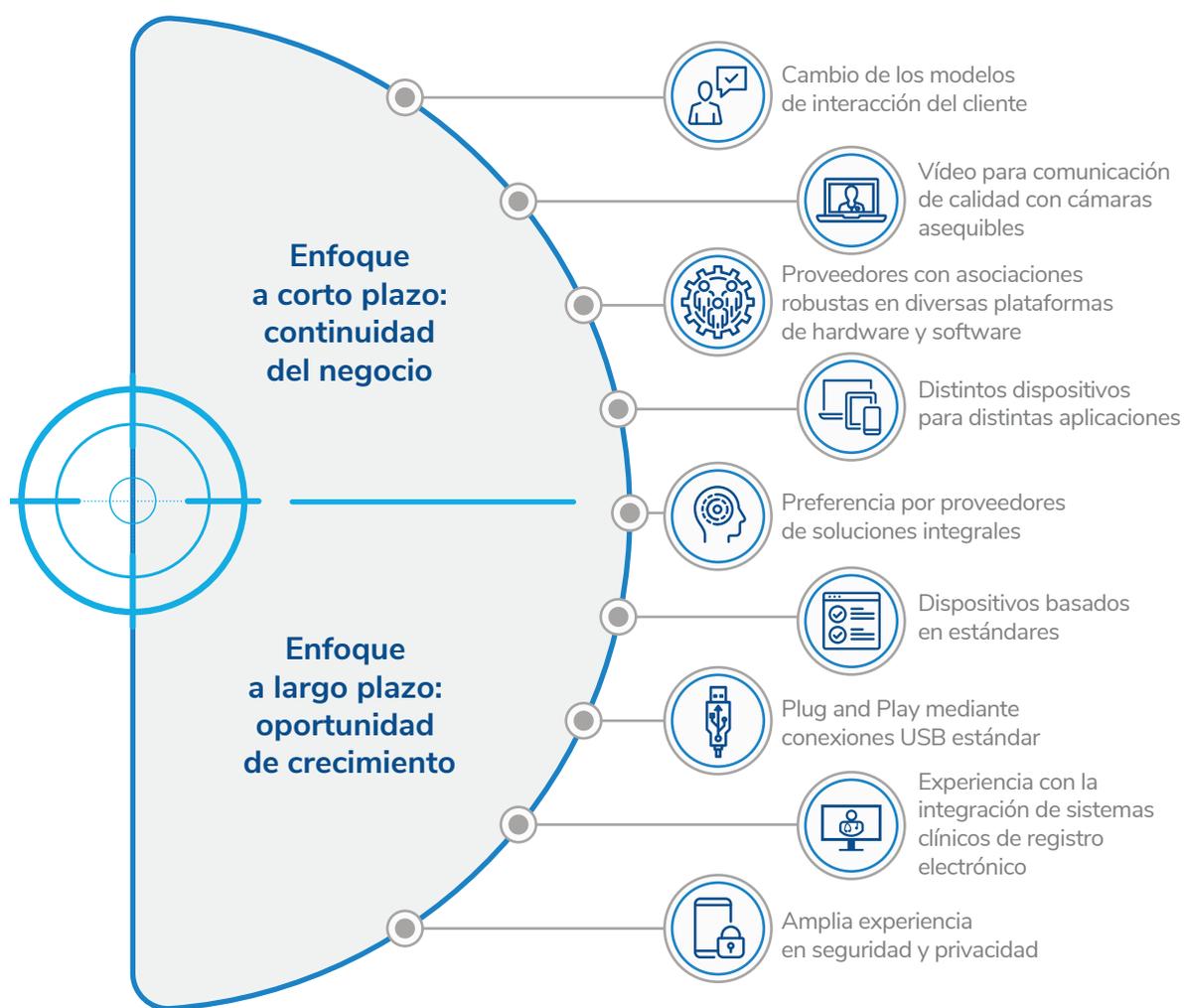
Frost & Sullivan opina que se deberían examinar estas aplicaciones de telesalud y tecnologías de colaboración por video:

- Conectar con pacientes para incrementar el acceso a la atención médica, mejorar la gestión de afecciones crónicas, apoyar el contacto periódico con personas necesitadas de atención psicológica y mejorar la retención de pacientes mediante niveles de satisfacción altos
- Ofrecer consultas de especialistas remotas, mejorar la atención y reducir los costos mediante la expansión del ámbito geográfico de la organización sin necesidad de desplazamientos físicos a ubicaciones lejanas
- Examinar las colas de operaciones quirúrgicas opcionales para priorizar los pacientes más necesitados; proporcionar instrucciones y contenidos antes de las operaciones, confirmar si se han seguido los protocolos de preparación; y proporcionar instrucciones tras las operaciones y consultas de seguimiento
- Promover las interacciones de los equipos clínicos (de cuidados, consultas entre médicos, comités oncológicos) para mejorar la coordinación y los resultados
- Agilizar la respuesta y el despliegue de programas mediante comunicaciones por video para explicar los detalles a todos los empleados
- Incrementar el alcance de las oportunidades de educación médica continua para el personal y ofrecer capacitación clínica avanzada
- Equipar las computadoras móviles con mejores herramientas de interacción por video para mejorar los procedimientos, permitiendo al personal clínico realizar más visitas y consultas en el centro médico
- Expandir las posibilidades de contratación y retención de personal, permitiendo el teletrabajo para que la organización pueda contratar empleados sin importar dónde residan

## INFRAESTRUCTURA NECESARIA PARA EL CAMBIO ESTRATÉGICO

Para obtener valor de estas aplicaciones, las organizaciones deben contar con una infraestructura adecuada. No todas las soluciones y dispositivos son iguales y, como ya hemos mencionado, su calidad repercute en la satisfacción del usuario final. Para ofrecer calidad no es imprescindible gastar una fortuna: la telesalud debería diseñarse para facilitar su ampliación de uso y proporcionar acceso, lo que implica usar hardware con una buena relación calidad-precio. Al estudiar posibles soluciones, es preciso tener en cuenta su escalabilidad, costo, calidad y solidez de uso. En la Figura 4 se ilustran las consideraciones requeridas.

**Figura 4: Infraestructura necesaria para el cambio estratégico**



No todas las soluciones y dispositivos son desarrollados igual: se deben tener en cuenta aspectos de escalabilidad, costos, calidad y consistencia de experiencias de uso.

Fuente: Frost & Sullivan

Como parte del examen estratégico de las necesidades organizativas, se deben considerar los cambiantes modelos de interacción, tanto para clientes internos como externos, y el incremento de usos de las soluciones de telesalud y colaboración por video. Eso ayudará a definir más que una estrategia a largo plazo e invertir en oportunidades de crecimiento posibilitadas por esas herramientas.

En cuanto al hardware, se deberían usar proveedores tecnológicos capaces de suministrar cámaras asequibles que produzcan una calidad de video cercana a las interacciones en persona. Los dispositivos deberían ser Plug and Play y conformes a los estándares establecidos, para garantizar la facilidad de uso y maximizar la utilidad de las aplicaciones. Recordemos que las diferentes aplicaciones requieren distintos tipo de dispositivos: los proveedores tecnológicos deberían cumplir todos tus requisitos de dispositivos a través de una misma fuente.

Para obtener un uso Plug and Play, usa proveedores que trabajen con una amplia red de asociados para los componentes de hardware y software. Esos proveedores también necesitarán experiencia en soluciones para atención médica y la habilidad para integrar componentes de telesalud con registros electrónicos y otros sistemas clínicos. La idoneidad para los procedimientos clínicos es la única forma de garantizar el máximo retorno de estas inversiones. Por último, busca proveedores que tengan experiencia con los requisitos de privacidad y seguridad requeridos por las organizaciones que ofrecen atención médica.



## LLAMADO A LA ACCIÓN

La pandemia de COVID-19 ha aumentado enormemente la exposición de los servicios de atención médica y sus organizaciones a diversos casos de uso de soluciones de telesalud y colaboración por video; y ha conectado a los profesionales médicos con los pacientes y a los profesionales médicos (y otro personal) entre sí. Al comenzar a prepararnos para la situación pospandemia, los servicios de atención médica deberían aprender de esas experiencias y considerar la mejor forma de aprovechar estas herramientas para incrementar la eficiencia, mejorar los resultados y ofrecer mejores experiencias para pacientes y profesionales médicos. Hay muchas aplicaciones que tener en cuenta y cada organización debe estudiar los casos de uso y determinar la alineación con sus objetivos estratégicos, así como la forma de obtener los mejores resultados e incrementar su competitividad.

Una vez establecido un plan basado en esas consideraciones, evalúa los proveedores tecnológicos asociados más capaces de ofrecerte la gama de soluciones más adecuada para esas necesidades, y crea una infraestructura preparada para los requisitos a corto plazo y las oportunidades de crecimiento a largo plazo. Hay disponibles soluciones rentables y han desaparecido obstáculos internos y externos: ahora es el momento de dar el paso siguiente para beneficiarse de una mayor aplicación de la tecnología de telesalud y colaboración por video.

## PASOS SIGUIENTES

- **Concierta una reunión con nuestro equipo global** para ahondar en nuestra posición de expertos y hablar de tus ideas, oportunidades y dificultades.
- ¿Te interesa conocer más sobre los temas tratados en este informe técnico? Llámanos al 877.GoFrost con una referencia al informe técnico de tu interés. Uno de nuestros analistas se pondrá en contacto contigo.
- Visita nuestra página Web sobre **transformación digital**.
- Asiste a uno de nuestros **eventos de innovación y liderazgo para el crecimiento (GIL)** y descubre nuevas oportunidades de crecimiento.

### Silicon Valley

3211 Scott Blvd  
Santa Clara, CA 95054,  
Estados Unidos  
Tel. 650 475 4500  
Fax 650 475 1571

### San Antonio

7550 West Interstate 10  
Suite 400  
San Antonio, TX 78229,  
Estados Unidos  
Fax 210 348 1000  
Fax 210 348 1003

### Londres

Floor 3 - Building 5,  
Chiswick Business Park  
566 Chiswick High Road  
London W4 5YF, Reino Unido  
Tel +44 (0)20 8996 8500  
Fax +44 (0)20 8994 1389

✉ [myfrost@frost.com](mailto:myfrost@frost.com)

☎ 877.GoFrost

🌐 <http://www.frost.com>

## FROST & SULLIVAN

Frost & Sullivan, the Growth Partnership Company, trabaja en colaboración con los clientes para utilizar innovaciones con visión de futuro que aborden los retos globales y las oportunidades de crecimiento relevantes que determinarán quiénes participan en el mercado actual. Llevamos más de 50 años desarrollando estrategias de crecimiento para empresas Global 1000, empresas emergentes, el sector público y la comunidad de inversores. ¿Está tu organización preparada para la siguiente oleada de convergencia industrial, tecnologías disruptivas, intensificación de la competencia, megatendencias, mejores prácticas avanzadas, cambios en la dinámica de los clientes y economías emergentes?

Para consultas sobre permisos, escribe a:

Frost & Sullivan

3211 Scott Blvd, Suite 203

Santa Clara, CA 95054, Estados Unidos