

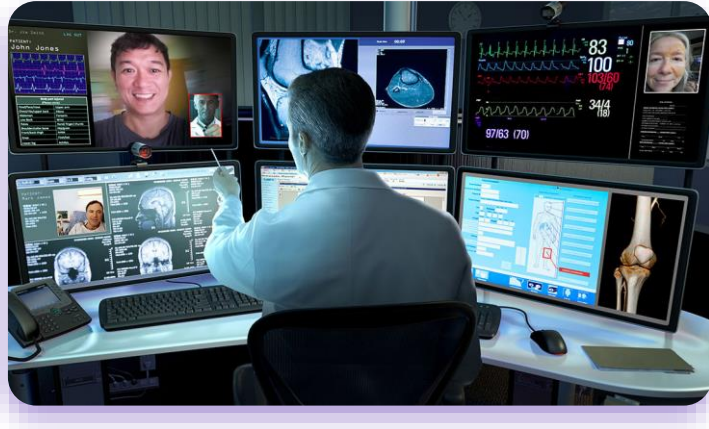
El siguiente paso de la telemedicina

La mensajería instantánea para el seguimiento
continuado y eficiente de los pacientes'



¿Qué es la telemedicina?

Lo que la sociedad piensa que hago



Lo que realmente hago



Tipos de telemedicina

En tiempo real

Consiste en una consulta de audio y video en línea entre el profesional de salud y el paciente.



Servicio Asincrónico

Recopilación y envío de datos del paciente y a través de correo electrónico o mensajería.



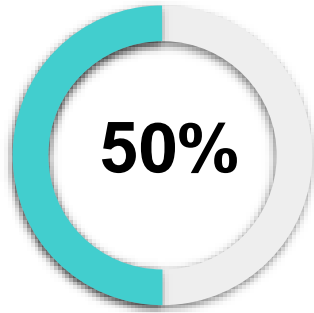
Telemonitorización

Seguimiento de los pacientes a través de sensores y aparatos médicos en su domicilio.

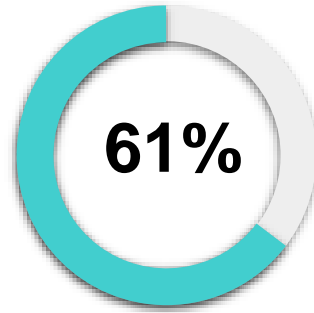


¿por qué el chat en sanidad?

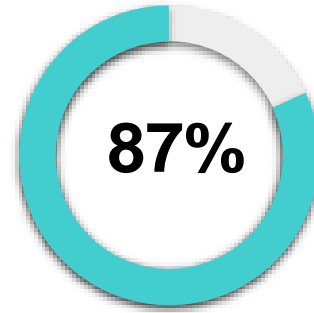
ALTA ACEPTACIÓN: El 50% de los médicos utilizan mensajería instantánea (whatsapp) en el mundo en el mundo para hablar con pacientes y solo un 4% videoconferencia. En españa es más del 60%.



CHINA



ESPAÑA



BRASIL

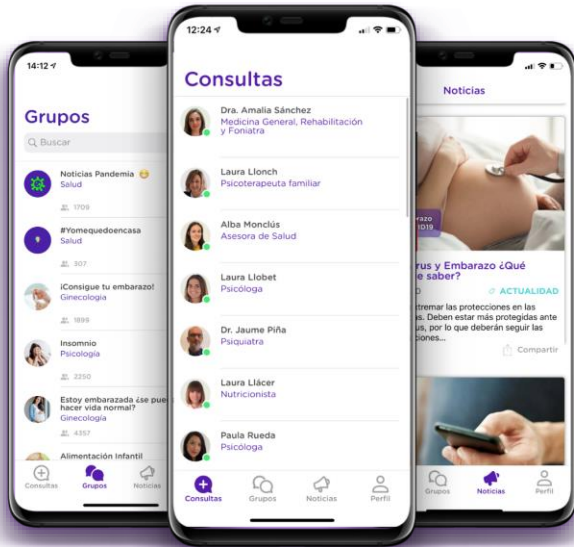
MÁS USADO: En servicios donde chat, llamada y videoconferencia están presentes, el 75% de las consultas son por mensajería instantánea, y el 25% se reparten entre videoconsulta y llamadas.

MÁS EFICIENTE: Y el coste de una consulta por chat es un 10% de la consulta por videoconferencia y un 2% de una visita a urgencias.

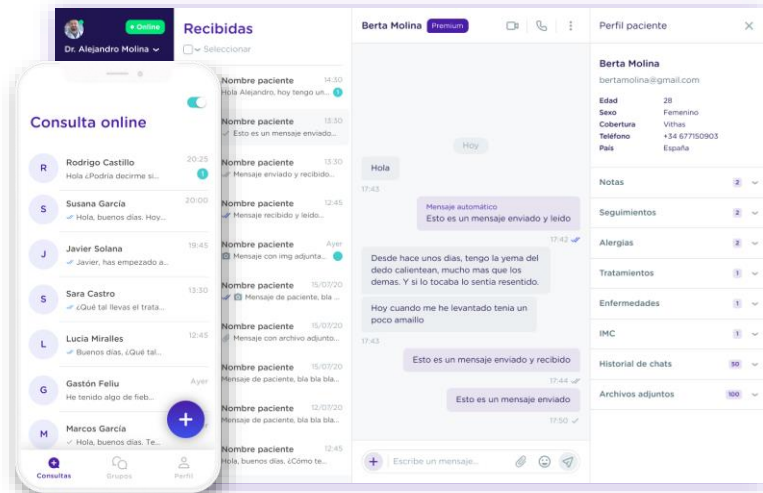
¿Que es mediQuo?

MediQuo es un servicio 24/7 para pacientes y una solución de telemedicina para médicos con una clara orientación a mensajería instantánea con videoconsulta y llamada.

App paciente



Plataforma médica



1,5

Millones de consultas en 2020

1,2

Millones de usuarios en España y LATAM

4,6/5

4,6 de nota con más de 10.000 valoraciones

1.500

Profesionales de la salud registrados y validados

El chat. Complemento ideal a la llamada

Estadísticas básica de Apps con chat y/o videoconferencia sobre uso, tracción y valoración de los usuarios.

1

INTIMIDAD Y COMODIDAD: El usuario **puede comunicarse con el médico en cualquier entorno** con la máxima privacidad y complementa la videoconsulta que sí requiere más intimidad.

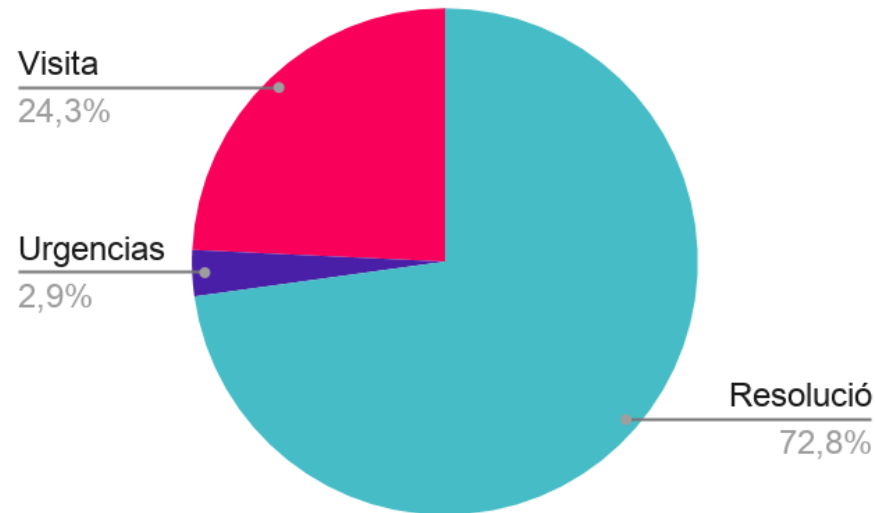
2

COBERTURA DEL SERVICIO: La flexibilidad del chat permite tener a mucha **más cobertura de especialistas con un menor precio con atención inmediata** para una mayoría de casos que no requieren videoconsulta..

3

ASINCRONISMO: La **comunicación asíncrona permite seguimientos continuados** con el paciente y mucho más largos que completan la visita por videoconferencia.

RESOLUCIÓN DE CASOS*



El chat. Puntos claves para el éxito del chat

Estadísticas básica de Apps con chat y/o videoconferencia sobre uso, tracción y valoración de los usuarios.

1

PERSONAL Y CERCANO: Poder elegir el profesional y luego mantener la conversación abierta permite crear un vínculo de confianza entre el médico y el paciente.

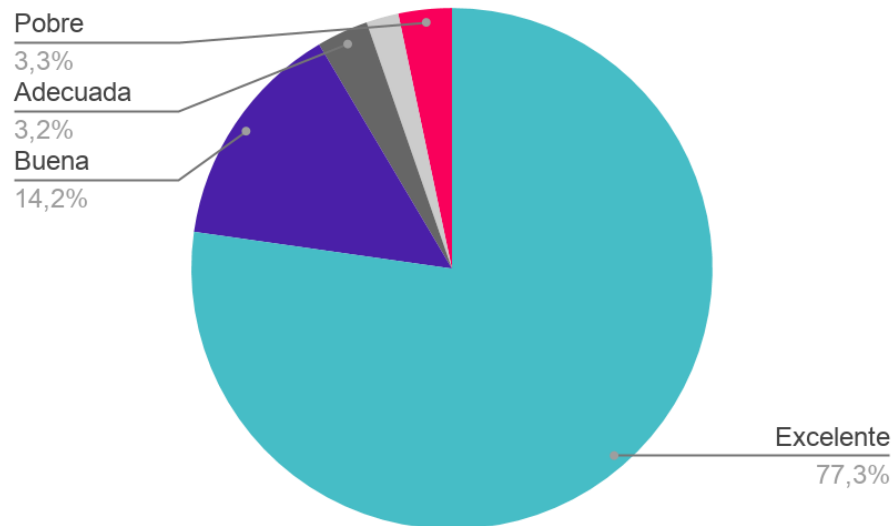
2

FÁCIL E INMEDIATO: Con un solo click se debe poder iniciar conversación y tener respuesta inmediata. **La lentitud en la respuesta** es uno de los factores más importantes de **insatisfacción**.

3

ILIMITADO: potenciar el carácter asincrónico del chat para **no poner límite de tiempo** a la consulta permitiendo mantenerla durante días o semanas (continuidad del cuidado).

SATISFACCIÓN DEL USUARIO*



Caso de éxito: Atención domiciliaria con App de mensajería instantánea

Centros de Atención Primaria de Barcelona CAPSBE

Estudio actual: Atención domiciliaria

Noviembre 2020-Marzo 2021

Estudio junto con el equipo de ATDOM en que a través de un grupo de pacientes se quería analizar:

- El nivel de satisfacción de los pacientes / cuidadores mediante la implantación de la aplicación médicas como alternativa a otras vías de comunicación
- El nivel de satisfacción de los profesionales sanitarios utilizando la herramienta
- Comparar el uso de la App frente a otras vías de comunicación (Teléfono / mensaje por LMS / e-consulta)

Proyecto en números

Profesionales:

- 4 médicos
- 4 personal de enfermería
- 1 administrativo

Pacientes:

128 atención domiciliaria

Consultas:

- 2.584 totales
- **20,7 consultas/paciente**
- 2,8 consultas/profesional/día

Tiempos de de respuesta:

- **20 minutos con profesional conectado**
- 13h con profesional desconectado

Resultados

91.8% utilizan app. de los usuarios utilizaron la app.

Cuestionario de usabilidad (58.6% participación): Usar la app 96%, 61.3% dos veces / semana.

Usabilidad global: están "totalmente de acuerdo" o "de acuerdo" en 88.4%. Índice NPS: 81.3 pacientes y 62.5 profesionales

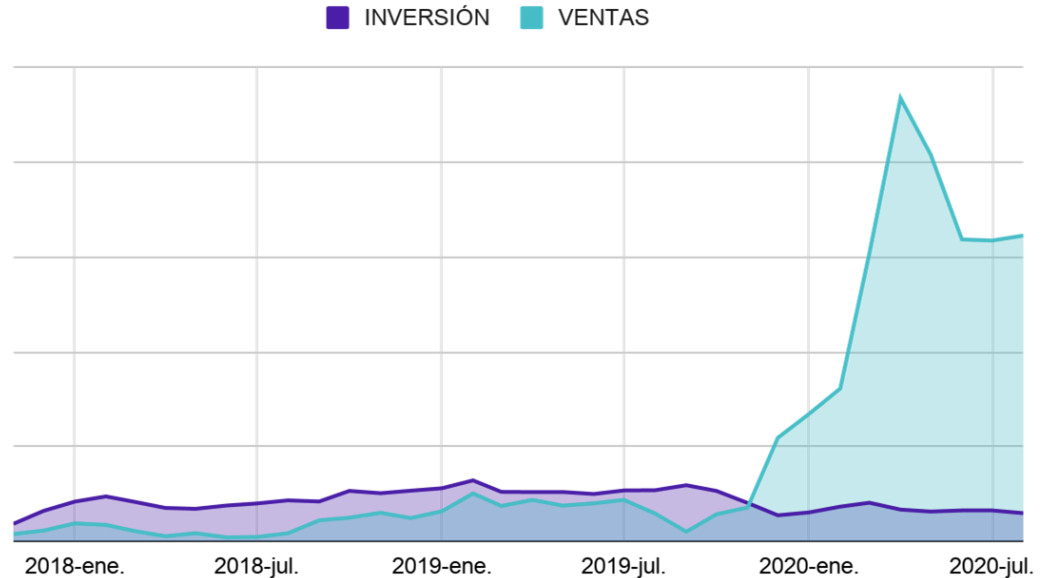
Usuarios con App; 87% consultas por App 13% llamadas al centro.
Usuarios sin App: 87% llamada al centro y 13% visita al centro

Impacto covid-19

+900% en ventas en 3 meses: En abril, fue del 900% vs 3 meses antes.

x5 volumen de consultas médicas en dos semanas: de resolver 5.000 consultas médicas diarias a más de 25.000 durante Abril i Mayo.

+1000% Incremento de demanda por parte de profesionales de solución de telemedicina: Acercamiento de grupos hospitalarios, médicos y clínicas que buscaban alternativas para realizar sus consultas médicas.



Legislación para la plataforma

Leyes para la protección de los los datos personales y su almacenaje

1. El art. 18 de la CE.
2. LO 15/99 de 13 de diciembre sobre la protección de datos de carácter personal
3. RD 994/1999 de 26 de junio y su resolución de 22 de junio de 2001
4. RD 1720/2007 de protección de datos de carácter personal
5. Ley 21/2002, de 14 de noviembre, que reza sobre la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.
6. Reglamento 2016/679
7. LOPDGDD 3/2018
8. Legislación Española para el guardado de los datos guardados al menos 5 años desde el alta del paciente. Ley 41/2000 Art. 17.

Legislación para el médico

Código deontológico de los colegios de médicos que delimita la telemedicina

“El ejercicio clínico de la medicina mediante consultas exclusivamente por carta, teléfono, radio, prensa o internet, es contrario a las normas deontológicas. La actuación correcta implica ineludiblemente el contacto personal y directo entre el médico y el paciente. Es éticamente aceptable, en caso de una segunda opinión y de revisiones médicas, el uso del correo electrónico u otros medios de comunicación no presencial y de la telemedicina, siempre que sea clara la identificación mutua y se asegure la intimidad. Los sistemas de orientación de pacientes, mediante consulta telefónica o telemedicina, son acordes a la deontología médica cuando se usan exclusivamente como una ayuda en la toma de decisiones. Las reglas de confidencialidad, seguridad y secreto se aplicarán a la telemedicina en la forma establecida en este Código. No se debe facilitar ni permitir el uso del consultorio o encubrir de alguna manera a quien se dedica al ejercicio ilegal de la profesión. El médico tiene el deber de denunciar al Colegio a quien, no siéndolo, ejerza actividades médicas y al médico que no posea la cualificación adecuada a su práctica habitual. Nunca deberá colaborar ni contratar a profesionales que no posean la debida cualificación.”

Retos y limitaciones de la telemedicina

1. **La vuelta a la “nueva normalidad”** con la recuperación de las visitas presenciales y la consecuente saturación del horario del médico.
1. **¿Y yo qué gano?** Se debe resolver la cuestión de quién y cómo se paga por la teleconsulta en el sistema privado (reembolso) o cómo se asigna **recursos horarios** en el sector público.
1. **La integración con el sistema de Información es imprescindible** para poder **programar y registrar la actividad** realizada, así como exportar todas las actividades que se realicen en la plataforma (las notas clínicas, chats o conversaciones) a la historia clínica.
1. Se necesita un **cambio de paradigma organizacional**. De pasar a un sistema unidireccional de comunicación médico al paciente a través de agenda a una comunicación más bidireccional y concurrente.

Ventajas, inconvenientes y limitaciones de la telemedicina

Ventajas	Inconvenientes	Limitaciones
Evitan la exposición al contagio	Dificultad para una correcta identificación del paciente	Falta de cobertura legal
Reducen la necesidad de recursos	Problemas de comunicación ante déficit sensoriales	Falta de cobertura por algunos seguros de responsabilidad
Acortan los plazos de listas de espera	Imposibilidad de exploración física	Obtención de firma para el consentimiento informado
Mayor capacidad para priorizar a los pacientes	Imposibilidad de exploraciones complementarias	Dificultad para expresarse por la falta de experiencia ante una teleconsulta
Facilitan la organización de circuitos asistenciales	Pérdida de la comunicación no verbal	Falta de acceso generalizado a videollamada