

Teleasistencia Médica: LINEA MEDICA DKV, tres años de experiencia

Dr. Ferran L. Tognetta

Dirección General de Salud
Centro de Gestión Asistencial Barcelona - DKV SEGUROS

LINEA MEDICA DKV, (1) es un Servicio Asistencial a distancia, atendido por médicos, que ofrece ¡ya! una nueva forma de asistencia médica que – a pesar de sus limitaciones- permite una optimización real e inmediata de los servicios sanitarios y, muestran como se puede ayudar a los demás, en temas de salud, cuando se pretende que la distancia no sea “el impedimento”

PRESTACIONES

1-EL CONSEJO MÉDICO POR TELÉFONO.

Al inicio de los síntomas surge la pregunta ¿es urgente?, ¿debe tratarse ya? ¿puedo tratarlo con los medicamentos que tengo en casa? ¿pido cita o debo ir a urgencias?.

Sin consejo, un paciente podría acudir al cabecera, a un especialista, pedir asustado médico a domicilio o una ambulancia .

También acudir urgencias o lo peor:
esperar y retrasar la consulta de problemas importantes.

Los estudios (2) muestran que en nuestros servicios de urgencias, un 20% de las consultas se podrían haber resuelto por teléfono,
un 60% no requerían tecnología hospitalaria para su resolución
y una parte de las consultas a urgencias podrían ser visitados el día siguiente, con el soporte de un teléfono de atención médica continuada.

La opción de LINEA MEDICA DKV permite consultar, voluntariamente, por teléfono (3 y 4), con un médico, en el primer momento permitiendo una valoración médica, una entrevista exploradora

, una explicación cognitiva, una orientación diagnóstica y alternativas de tratamiento. Además se puede iniciar una vigilancia en domicilio o un redireccionamiento al recurso médico mas adecuado para la situación concreta en aquel momento dado.

2- ASISTENCIA MEDICA POR INTERNET (MEDICO VIRTUAL)

Es un espacio especializado de la web de DKV (1), que permite que se reproduzcan algunas de las etapas propias de una consulta medica clásica. La respuesta via e-mail al paciente, incluye una introducción con resumen clínico de los datos recibidos, una explicación de como gestionar la situación, la valoración de diagnósticos y posibles tratamientos, la aportación de documentación medica específica y si el caso lo requiere la documentación original de la investigaciones al respecto.

3- SISTEMA DE SEGUNDA OPINIÓN PARA ENFERMEDADES GRAVES (1999)

¿Como podemos pretender que ante una enfermedad grave el paciente sepa escoger otro profesional mejor cualificado que su propio medico?(5) ¿Como podrá elegirlo de escuelas diferentes, para evitar una segunda opinión endogámica? ¿Como podrá conciliar la situación simultánea de agradecimiento a su medico por tratarlo correctamente, y tener que pedirle que le deje todo el material diagnostico?

Mediante LINEA MEDICA DKV el paciente recibe el apoyo de un Medico Coordinador para

- buscar y obtener toda la documentación original imprescindible,
- emitir documentos de custodia temporal de material medico,
- confeccionar un resumen clínico por teléfono,
- recoger todas las preguntas que el paciente quiere realizar (Muchas veces el paciente no sabe, en realidad, como preguntar lo que quiere saber) y
- Regular las comunicaciones entre los consultores, el paciente y los médicos tratantes, que se cumplan las limitaciones propuestas por el paciente y que no provoquen percepciones negativas en los facultativos tratantes.

La documentación organizada se remite a dos Centros Virtuales de Expertos (6 y 7) internacionales, objetivamente prestigiosos, que revisan el caso, reanalizan las biopsias y emiten un informe con una conclusión clínica, recomendaciones y, si es procedente, la opinión diagnóstica.

4- INTERCONSULTA DE SEGUNDA OPINIÓN EN LA RED DE EXPERTOS SELECCIONADOS)

En caso de una enfermedad especialmente compleja ¿ a que médicos o clínicas de DKV en todo el Estado acudir?

¿como preparar la visita? ¿que exploraciones debo llevar?

A través de LINEA MEDICA DKV el paciente recibe de manera tele-asistida:

- La confección de la documentación médica
- La búsqueda del experto de la red DKV mas adecuado
- La citación del enfermo en la consulta
- El apoyo en el traslado a la ciudad del medico. •El seguimiento del resultado de la visita, para mantener así una coordinación asistencial

Algunas polizas permiten la asistencia en cualquier médico del mundo. En esos casos LIENA MEDICA DKV busca los mejores expertos en ese problema y gestiona una cita. Al elección se basa en sus publicaciones, la referencia de los medicos tratantes o empresas especializadas contratadas (7).

5- SERVICIO DE TELEDOCUMENTACIÓN MÉDICA

Los ciber-pacientes pueden encontrar “por si mismos” información médica en Internet (5) Pero, lo que encuentran ¿es científicamente correcto? ¿es la más adecuada a su caso particular?.

La opción de LINEA MEDICA DKV consiste en dispensar, por tele-asistencia, un dossier personalizado con selección de webs y documentación médica (causa de la enfermedad, la fisiopatología, signos de alerta, tratamientos y complicaciones), puede ser considerado una parte eficaz del tratamiento médico que habitualmente no se dispensa y puede constituir un factor pronóstico. En general un paciente informado evoluciona mejor que uno desinformado, debido a que acude antes a notificarle complicaciones a su médico, inicia pautas de prevención y evita consultas innecesarias por motivos banales.

6-SERVICIO DE BIOÉTICA

¿Como ofrecer un servicio de bioética común , reconocido oficialmente, a todos los asegurados, médicos y clínicas de DKV dispersos por todo el Estado?

El Servicio de Bioética DKV (8) es accesible para los 400.000 asegurados, sus 20.000 médicos y los 1000 centros médicos concertados, directamente a través de LINEA MEDICA, siguiendo el procedimiento dispuesto y aportando toda la documentación clínica necesaria. El asegurado o el facultativo no tiene que desplazarse y las comunicaciones son privadas y confidenciales entre el los expertos reconocidos y el asegurado o médico.

7- CHAT MEDICO (junio-dic 2001)

Las organizaciones de pacientes, al no disponer de un sitio dentro del sistema sanitario, se han instalado en “lo virtual” reuniéndose por patologías e idiomas, con la finalidad de intercambiar información sobre sus padecimientos.

Pero ¿como interpretar las informaciones sesgadas propias de las experiencias personales de cada e-paciente?.

El Chat LINEA MEDICA DKV se realizó con asegurados-web registrados, incorporados en un proceso de educación sanitaria semanal

de 23 temas médicos que producen mayor frecuentación asistencial y que permiten un gran componente preventivo personal.

En conclusión, LINEA MEDICA DKV se pone de parte del asegurado enfermo y, mediante las nuevas tecnologías, le ofrece apoyo médico experto, tanto para resolver las enfermedades comunes como para gestionar las situaciones mas graves y complejas. Todo ello evitando los desplazamientos innecesarios, los contactos ineficaces entre médicos y pacientes y de la forma más eficaz posible.

TABLA 1

DKV SEGUROS: UNA RED ASISTENCIAL ENTRE PACIENTES Y MEDICOS

DKV Seguros España	1.209.168 asegurados
Grupo DKV Europa	5.947.596 asegurados
Grupo ERGO	>27.000.000 asegurados
Red concertada DKV-España	18.000 médicos 800 laboratorios 500 policlínicas 450 centros de diagnóstico por imagen 350 urgencias hospitalarias 280 clínicas y hospitales
Red concertada en EEUU	5.700 hospitales 27.800 centros médicos

LINEA MEDICA DKV: UN SERVICIO DE TELEASISTENCIA MEDICA

Función	Asistencia y apoyo médico a distancia
Población atendida	400.000 personas aseguradas
Contratación	Incluida en todas las pólizas de asistencia sanitaria DKV
Ámbito actuación	España y asegurados en viaje
Localización	Centro de Gestión Asistencial. Barcelona
Prestaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Consejo médico por teléfono (desde 2000) • Consejo médico por Internet (desde 2000) • Segunda opinión experto internacional enf. graves (desde 1999) • Interconsulta expertos seleccionados (desde 2001) • Chat médico (2001) • Servicio de Bioética (desde 2001) • Unidad de tele-documentación médica (desde 2001) • Sesión clínica por videoconferencia (desde 2002) • Apoyo medico ingresados en extranjero. (desde 1999)

LA TELEASISTENCIA MEDICA PUEDE....

Que puede hacer LINEA MEDICA DKV ante una consulta médica:

- ¿Es un enfermo que telefonea **angustiado**? Explicación de los síntomas y la evolución de la enfermedad por telefono. Tranquilización.
- ¿Es un enfermo con una enfermedad banal pero **inseguro**? Iniciar una vigilancia, con llamadas de seguimiento a su movil o domicilio
- Llama por una aparente enfermedad común pero hay **signos de gravedad**? Medico a domicilio o traslado ambulancia lo antes posible
- **¿Es para derivar** a un especialista? ¿no sabe a que especialista acudir? Elección del facultativo más adecuado al caso, petición de exploraciones necesarias, preparar un resumen clínico (motivo de consulta, antecedentes familiares, personales, patológicos y enfermedad actual).
- ¿Es para derivar a **urgencias**? Informe con los signos de gravedad y remisión con los informes previos al centro próximo mas adecuado al tipo de enfermedad
- ¿Es un persona sana que quiere **comprender los resultados** de unas pruebas? Explicación clarificadora de análisis, informes de exploraciones
- ¿Es un enfermo que **duda de su medico**? Segunda opinión asistencial para clarificar la duda y mantener la adherencia al tratamiento
- ¿El paciente **duda del medicamento** que le han prescrito? Revisión de la ficha del fármaco sobre indicaciones, interacciones, complicaciones
- ¿Tiene una **enfermedad grave, invalidante** o va a ser sometido a una **cirugía de alto riesgo**? Remitirlo al medico coordinador de segunda opinión para enfermedades graves que organizara toda la documentación medica para consultarlo a distancia con un experto mundial
- Su dolencia requiere una **consulta real con un super-especialista**? Selección del especialista mas adecuado de la red DKV, preparación del caso, apoyo en el traslado y seguimiento asistencial.
- ¿El paciente dispone de reembolso de gastos médicos en el extranjero y desea atenderse en un hospital extranjero? ¿El paciente es extranjero y desea atenderse en su país? El paciente esta temporalmente viviendo en otro país? Búsqueda del **centro/,médico extranjero más adecuado**, gestión de la cita, traductores, etc.
- ¿El paciente tiene que tomar decisiones difíciles y le conviene recibir **asesoramiento bioético** especializado? Gestión y apoyo de la consulta con el Comité de Bioética DKV.
- El paciente demanda o mejoraría si conociera con mas profundidad la enfermedad que le aqueja? Tras recibir un diagnostico documentado de su medico se le remite **información medica completa y comprensible** sobre su enfermedad, evolución, signos de alerta, tipo de controles, etc
- El paciente realiza preguntas tan concretas que **requieren una respuesta “científica”**? Búsqueda y entrega de artículos de investigación adecuados a su caso, con explicación clarificadora y seguimiento de dudas.
- El caso es muy raro o complejo ¿sus médicos creen útil participar en un **sesión clínica internacional**? Formalizar una segunda opinión con expertos mundiales y posteriormente realizar conjuntamente una sesión clínica tradicional por videoconferencia desde sala al efecto de DKV
- ¿Se reciben muchas consultas médicas sobre un mismo tema? ¿un tema sanitario es motivo de **alarma social**? Se activa el Chat medico de la Web de DKV Seguros

TABLA 3

PERFILES DIFERENCIALES PRACTICOS ENTRE TELEMEDICINA Y TELEASISTENCIA.

	TELEMEDICINA	TELEASISTENCIA
Costes infraestructura	Altos	Bajos
Transmisión preferente	Imágenes, graficas, datos	Conocimiento y apoyo
Comunicaciones	Punto a punto	En red, distribuida.
Limitaciones	Ancho de banda	Empatía médica
Valor equipo del paciente	Costoso y especializado	Barato y masivo
Propiedad preferente del equipo	Prestadora del servicio	El paciente
Liderazgo	Informáticos e ingenieros	Médicos, enfermeros y psicólogos
Especialidad preferente	Radiología, cardiología, dermatología, anatomía patológica, psiquiatría, medicina nuclear.	Atención primaria, urgencias, atención domiciliaria, geriatría, oncología, pediatría, psicología
Tipo de enfermos/patología	Hospitalarios	Ambulatorios
Área potencial	Pacientes seleccionados	Toda la población
Prestaciones	- TAC, RM, Ecografía - gammagrafias, - electrocardiograma - oxigenación capilar - espirometria - videoconferencia - telecirugia	-asesoramiento médico por telefono, fax, mail, web. -segunda opinión médica internacional -teledocumentación médica -mensajes SMS de control -telealarma

REFERENCIAS

(1) Centro de Gestión Asistencial. Dirección General de Salud. DKV SEGUROS (www.dkvseguros.es). (Tel: 902 499 499 / lineamedica@dkvseguros.es)

(2) A. Santesases TodoHospital Julio-Agosto 2001 475-479 y Healthcast 2010: Sanidad y Medicina en un mundo global. Pricewaterhouse.

(3) Contexto: El 77 % de la población española dispone de teléfono móvil

www.telefonos-moviles.com/news/item.asp?id=629 ;

www.telefonos-moviles.com/news/item.asp?id=1464 ; <http://www.ine.es/>

Durante el segundo trimestre de 2002 se vendieron un total de 98,7 millones de teléfonos móviles en todo el mundo, un 0,8% más que durante el mismo período de 2001, según un estudio realizado por la consultora Gartner Dataquest.

(4) Centro de Atención Telefónica de DKV Seguros (www.fundacionintegralia.com/)

(5) Un 40 % de las búsquedas de internautas es sobre temas de salud (2000) “El marco de desarrollo de la e-salud en España” Área de Investigación en Telemedicina y la Sociedad de la Información. Instituto Salud Carlos III. <http://api.isciii.es/e-salud/e-salud.html>

(6) www.hrt.com/; www.centromedicovirtual.com/;

(7) www.bestdoctors.com

Bestdoctors se fundó en 1989 y realiza más de 2,5 millones de encuestas a médicos al año, nutriendo una base de 50.000 especialistas mundiales reconocidos. La pregunta siempre es la misma: - Si Ud., doctor, necesitase un médico en esta especialidad ¿a quien recomendaría?.

8) Comité de Bioética del Centro Médico Virtual. Reconocido por la Generalitat de Catalunya. <http://www.centromedicovirtual.com/>