

Desarrollo de Sistema para el Servicio de Teleasistencia en Cuba

López González, Eduardo

¹ OPS/OMS Cuba, La Habana, Cuba, lopezgedu@paho.org

Resumen:

En Cuba, la teleasistencia médica se ha desarrollado y expandido en los últimos años como parte de los esfuerzos del sistema de salud para mejorar la accesibilidad y calidad de la atención médica en todo el país. La infraestructura de telecomunicaciones y la cobertura de Internet han mejorado significativamente, lo que ha facilitado la implementación de servicios de telemedicina y teleasistencia.

Con la implementación de la teleasistencia, se persiguen varios objetivos que van desde el acceso a la atención médica, la mejora de la calidad de dicha atención, la autonomía y la autogestión, la prevención y seguimiento de enfermedades hasta el aprovechamiento del tiempo y la reducción de costos en cuanto a desplazamiento, hospitalizaciones, etc.

La telemedicina en general necesita de toda una infraestructura tecnológica de apoyo. Se requiere el empleo de plataformas y sistemas de telemedicina, equipamiento de teleasistencia, garantía de una comunicación telefónica o por video, formación y capacitación del personal, aplicaciones y manejo de bases de datos.

De conjunto con el MINSAP y el gobierno de Quebec, se está desarrollando todo un proyecto de teleasistencia que persigue beneficiar al adulto mayor en una primera iteración en las provincias de Mayabeque y Artemisa. Se espera evaluar los resultados correspondientes a esta primera fase para establecer la forma de extender el servicio a todo el país y a otros sectores poblacionales.

Palabras clave: Teleasistencia; telemedicina; accesibilidad; asesoramiento a distancia; atención primaria.

I. INTRODUCCIÓN

La teleasistencia en Cuba tiene sus antecedentes, básicamente, en los avances tecnológicos y en la necesidad de brindar atención médica a personas en áreas remotas o con dificultades de acceso a los servicios de salud. Algunos de los más relevantes se analizan a continuación:

- Programa del Médico y la Enfermera de la Familia: Implementado en Cuba en la década de 1980, se centró en llevar la atención médica básica a todas las comunidades del país, incluso en áreas rurales y de difícil acceso. Los médicos y enfermeras de la familia brindaban atención primaria de salud en las propias viviendas de las personas, estableciendo un vínculo estrecho con la comunidad.
- Programa de Telesalud: A partir del año 2000, se implementó en Cuba el Programa de Telesalud, con el objetivo de utilizar las tecnologías de la información y comunicación para facilitar la atención médica a distancia. Este programa incluyó la instalación de equipos de telemedicina en diferentes centros de salud, permitiendo la comunicación en tiempo real entre médicos especialistas y pacientes en diferentes localidades.
- Red de Infomed: Infomed es una red nacional de salud en Cuba que utiliza las tecnologías de la información y comunicación para interconectar a profesionales de la salud, investigadores y estudiantes. Esta red brinda acceso a información médica actualizada, cursos en línea y servicios de consulta a través de plataformas virtuales.
- Proyectos de telemedicina: En años recientes, Cuba ha desarrollado diversos proyectos de telemedicina para mejorar la accesibilidad a los servicios de salud. Tenemos como ejemplo el sistema de teleconsulta y telemonitoreo para pacientes con enfermedades crónicas, como la diabetes o la hipertensión, permitiendo que los especialistas realicen seguimiento y brinden orientación a distancia.
- Desarrollo de aplicaciones móviles: En Cuba, se ha fomentado el desarrollo de aplicaciones móviles relacionadas con la salud, que permiten a los usuarios acceder a información médica, servicios de consulta y recordatorios de medicación. Estas aplicaciones también pueden facilitar la comunicación entre médicos y pacientes a través de mensajería segura.

Es importante tener en cuenta que, si bien Cuba ha implementado diversas iniciativas de teleasistencia y telemedicina, el acceso a la tecnología y a la conectividad puede ser un desafío, sobre todo en algunas zonas rurales o menos desarrolladas del país. Sin embargo, se continúan realizando esfuerzos para ampliar la cobertura y mejorar la infraestructura de telecomunicaciones en todo el territorio cubano.

Los objetivos de la teleasistencia pueden variar según las condiciones de y necesidades específicas de cada sistema o programa. Sin embargo, en general, tiene como objetivo principal mejorar la atención médica y el bienestar de las personas, especialmente aquellas que enfrentan dificultades de acceso a los servicios de salud. El proyecto que se implementa gracias a colaboración entre el gobierno de Quebec y OPS tiene entre sus principales objetivos:

- Ofrecer ayuda inmediata y permanente a personas mayores que comienzan a tener alguna dependencia
- Compartir experiencias y conocimiento

- Desarrollar la Teleasistencia para garantizar la seguridad, el apoyo y los cuidados de las personas mayores
- Adaptar al país al rápido envejecimiento
- Mejorar las condiciones de vida del adulto mayor al mantenerse en su hogar el mayor tiempo posible.
- Prevención y seguimiento de enfermedades
- Mayor acceso a la atención médica
- Reducción de costos

II. MÉTODOS

El tema que se aborda en el presente documento se define como una investigación aplicada, longitudinal y mixta en cuanto al tipo de dato. Tales definiciones se basan en la aplicación de la solución a un problema real como es la asistencia médica a distancia para pacientes de la tercera edad, a la posibilidad que se brinda con los resultados de llegar, como valor agregado, a realizar análisis estadísticos a partir de los datos que se coleccionen en el estudio e implementación del proyecto y a la prevalencia en el tiempo y su ampliación a otras poblaciones en un futuro.

En un inicio, el proyecto comprende un sector de la población: adultos mayores y sus cuidadores. Como prueba piloto, se implementa en hogares de ancianos en las provincias de Artemisa y Mayabeque y la recolección de datos de los pacientes se hará por parte de los gestores ubicados y capacitados para la atención vía telefónica y con el uso de una herramienta informática diseñada para este objetivo específico.

Como métodos, la de centralización de la información en bases de datos y el empleo de herramientas de las tecnologías de la información permite el rápido intercambio de criterios y experiencias entre profesionales de la salud y entre estos y los pacientes. Permiten, además la generación de estadísticas relacionadas con el cuidado de la salud, el monitoreo de condiciones médicas y la realización de consultas y seguimientos a distancia.

En la práctica, se pretende emplear la modalidad de Call Center, es decir, la utilización de un número único que sea atendido por el operador más cercano al paciente o cuidador que inicie la llamada para solicitar el servicio de teleasistencia, otra forma de empleo es dirigir todas las llamadas a una “nube” y enviarlas al primer operador disponible basado en algún algoritmo de balanceo de carga. Este último método, se centra en evitar las esperas innecesarias y un mayor establecimiento de llamadas exitosas, por tanto, mayor cantidad de paciente atendidos.

III. RESULTADOS

Se pueden señalar los resultados esperados del proyecto en relación con los objetivos generales trazados en su inicio y planificación, se describen a continuación:

- Con la modalidad de teleasistencia al adulto mayor y cuidadores, se logra brindar una atención primaria inmediata y remota utilizando la comunicación a distancia evitando así un traslado innecesario del paciente.
- La utilización de una herramienta informática con una base de datos que puede ser consultada, facilita compartir conocimientos e información entre instituciones y un mejor y más eficaz análisis se cada caso que se presente.
- Se logra capacitar al personal responsable del cuidado del sector poblacional en cuestión para garantizar apoyo y supervisión en todo momento.
- El cuidado del anciano mayor vinculado a la Teleasistencia ayuda a preparar toda una infraestructura dentro de nuestro país para adaptarlo a las condiciones reales de envejecimiento poblacional.
- Al establecer un sistema en que el adulto mayor no necesite moverse grandes distancias o por rutas de difícil acceso de forma innecesaria y con la capacitación del personal dedicado a su cuidado, se mejora ampliamente su calidad de vida.
- Se implementa una herramienta efectiva para la prevención de enfermedades y el seguimiento de condiciones crónicas. Permite la detección temprana de problemas de salud, el monitoreo continuo de parámetros biomédicos y el apoyo en la adhesión a tratamientos. Esto puede ayudar a prevenir complicaciones, reducir ingresos hospitalarios y mejorar los resultados de salud a largo plazo.
- Se contribuye a reducir los costos asociados con la atención médica, tanto para los pacientes como para los sistemas de salud. Al evitar desplazamientos innecesarios, disminuir las hospitalizaciones o consultas presenciales, se pueden lograr ahorros significativos. La teleasistencia puede ser más eficiente en términos de tiempo y recursos para los profesionales de la salud.

A pesar de que estos resultados persiguen y logran una mejora indiscutible en el sistema de salud, sobre todo en la atención primaria a distancia y enfocado, en este caso en especial, al adulto mayor, existen inconvenientes que crean barreras al avance de la Teleasistencia. La red de telecomunicaciones con que cuenta nuestro país adolece de zonas de baja o nula cobertura y que, en la mayoría de los casos, coincide con asentamientos o poblados de difícil acceso, condición esta que complejiza el desarrollo y el alcance del proyecto.

Con el empleo de la teleasistencia y la telemedicina en general en nuestro sistema de salud, se pretende prestar servicio a cualquier paciente que presente dificultades de movilidad, ya sea por limitantes físicas como por accesibilidad desde o hacia las instituciones de salud.

Por otra parte, existen retos avinentes y a considerar, la destreza necesaria para evaluar a distancia un caso sin tener un contacto físico con el paciente o su cuidador, la preparación del personal que ejerce este servicio y el manejo de ciertas habilidades de comunicación y de relación de ayuda.

IV. CONCLUSIONES

La teleasistencia en el ámbito de la salud es una herramienta que se emplea hoy en día en todo el mundo, existen compañías que, incluso, operan fuera de las fronteras de su país sede. Cuba ha comenzado a adaptarse a estas condiciones y aboga por la implementación de las Tecnologías de la Información como una muy útil herramienta para la mejora de los servicios de salud.

Así surge el proyecto: Fortalecimiento de los cuidados en las personas adultas mayores y desarrollo de la teleasistencia en las provincias de Artemisa y Mayabeque, por un “envejecimiento saludable”. Con el objetivo de establecer una colaboración entre los gobiernos de Quebec y Cuba con la Organización Panamericana de la Salud y el MINSAP para promover la atención sanitaria a domicilio de los ancianos que viven en las provincias de Artemisa y Mayabeque.

Retos como el crecimiento de la “clientela” debido a un crecimiento de las necesidades del servicio, el apoyo imprescindible del personal de cuidado a domicilio o de atención primaria de salud en las localidades y la formación del personal encargado de la atención a distancia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Panamericana de la Salud / Organización Mundial de la Salud. Marco de Implementación de un Servicio de Telemedicina. Washington, D.C. 2016
2. Enrique Rus Arias. Economipedia: Tipos de investigación. 2020. <https://economipedia.com/definiciones/tipos-de-investigacion.html>
3. Lázaro Pablo Linares Cánovas, Liyansis Bárbara Linares Cánovas, Alicia Herrera Forcelledo. Telemedicina, impacto y perspectivas para la sociedad actual. 2018. <https://revgaleno.sld.cu/index.php/ump/article/view/299/html>
4. Nathalie Tremblay. Presentación: Taller –teleasistencia al adulto mayor
5. Jesús Norberto Fernández Muñoz, Reyes Batet Rodríguez-Roda. GUIA DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA