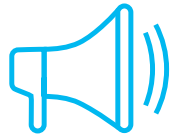




# EL PAPEL DE LA TELEMEDICINA

En el marco de la asistencia sanitaria moderna



## PRÓLOGO

La pandemia de COVID-19 ha afectado a la percepción del paso del tiempo de muchas personas. Los largos periodos de confinamiento han hecho que los días y las semanas se fusionen, nuestros planes se han visto trastocados y la incertidumbre forma parte del día a día. Además, los cambios en las prácticas laborales y la tecnología que poco a poco se estaban afianzando antes de la pandemia, ahora se han convertido en parte de la vida cotidiana. Por ejemplo, **trabajar desde casa** se ha convertido en uno de los principales cambios en nuestra vida diaria, mientras que diversas herramientas digitales se están consolidando como la mejor opción para conectar a las personas.

En este sentido, es importante tener en cuenta que, aunque el uso de la telemedicina venía aumentando gradualmente en los últimos años, se ha visto acelerado durante la pandemia de COVID-19. Así, como proveedor líder de servicios de salud, Cigna ha estado a la cabeza a la hora de ofrecer e **integrar soluciones de telemedicina** dentro sus servicios al cliente.

Arjan Toor, CEO de Cigna Europa, destaca el valor de la telemedicina: “A medida que el COVID-19 se propaga por todo el mundo, el impacto es devastador para muchas familias y comunidades. **La salud, el bienestar y la tranquilidad de nuestros clientes** nunca han sido tan importantes.”



 **Arjan Toor**  
CEO de Cigna  
Europa

“Creemos firmemente en el valor de la telemedicina en este momento sin precedentes al que nos estamos enfrentando y mucho más allá.”





## EL AVANCE DE LA PANDEMIA

Los **beneficios potenciales de telemedicina** son claros desde hace algún tiempo. Mucho antes de las fortísimas presiones provocadas por la pandemia, los proveedores de servicios de salud ya se enfrentaban a una serie de desafíos a nivel global. Estos incluían el envejecimiento de la población, el aumento del peso de las enfermedades crónicas (tanto por duración como por comorbilidad) y la escasez de personal sanitario. De manera muy rápida, la pandemia COVID-19 ha ejercido una gran presión sobre los sistemas sanitarios en todo el mundo, mientras que ha puesto de manifiesto los desafíos anteriormente mencionados.

Las personas de mayor edad representan la mayoría de los fallecimientos a nivel global, mientras que las afecciones previas han contribuido a complicar los casos más graves, llegando a provocar la muerte. Los sistemas sanitarios han sufrido una gran presión, centrándose exclusivamente en luchar contra el COVID-19.

Tanto en los países desarrollados como aquellos en vías de desarrollo se han vivido carencias alarmantes, tanto en camas como en personal disponible, mientras que la devoción y el sacrificio de los trabajadores sanitarios ha despertado una profunda admiración. En este contexto, la telemedicina, un servicio hecho realidad gracias a nuestra era cada vez más conectada, se ha puesto a la vanguardia rápidamente, **apoyando** y, en algunos casos, supliendo la prestación de **atención sanitaria**, poniendo de manifiesto un nuevo mundo de posibilidades.

# ¿QUÉ ES LA TELEMEDICINA?

La telemedicina ha sido definida por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como “el uso de **telecomunicaciones** y **tecnología virtual** para brindar atención médica fuera de las instalaciones de atención médica tradicionales”.

## LAS TRES PRINCIPALES MODALIDADES DE TELEMEDICINA SON:

- 1. Médico - médico:** **la tele-radiología** es probablemente el ejemplo más común. Se trata del intercambio y análisis de imágenes radiológicas del paciente con otros médicos en diferentes lugares.
- 2. Médico - paciente:** **consultas** por teléfono u online, a menudo para el tratamiento de afecciones crónicas.
- 3. Paciente - tecnología sanitaria digital:** monitoreo de niveles clave como la glucosa en la sangre o la presión arterial, o cambios recomendados en el estilo de vida a través de tecnología portátil (**wearables**) o aplicaciones móviles.

Antes de la pandemia, y a pesar de las utilidades de la telemedicina, la aceptación fue relativamente lenta. Aunque se vislumbraban las ventajas, también existían varias barreras, incluyendo:

- La falta de regulación armonizada y licencias de telemedicina transfronteriza.
- Las reticencias de muchas compañías aseguradoras a reembolsar consultas de telemedicina.
- La ausencia de estudios a gran escala para probar la eficacia de la telemedicina.
- Cierta escepticismo por parte de profesionales y pacientes para adoptar la telemedicina.
- Un desigual acceso a la tecnología, especialmente en zonas rurales o países en desarrollo.

La pandemia de COVID-19 ha cambiado claramente la percepción de estas barreras. Por ejemplo, optar por el uso de tecnología más simple para **mejorar el acceso** puede ser, en muchos casos, el enfoque más efectivo.

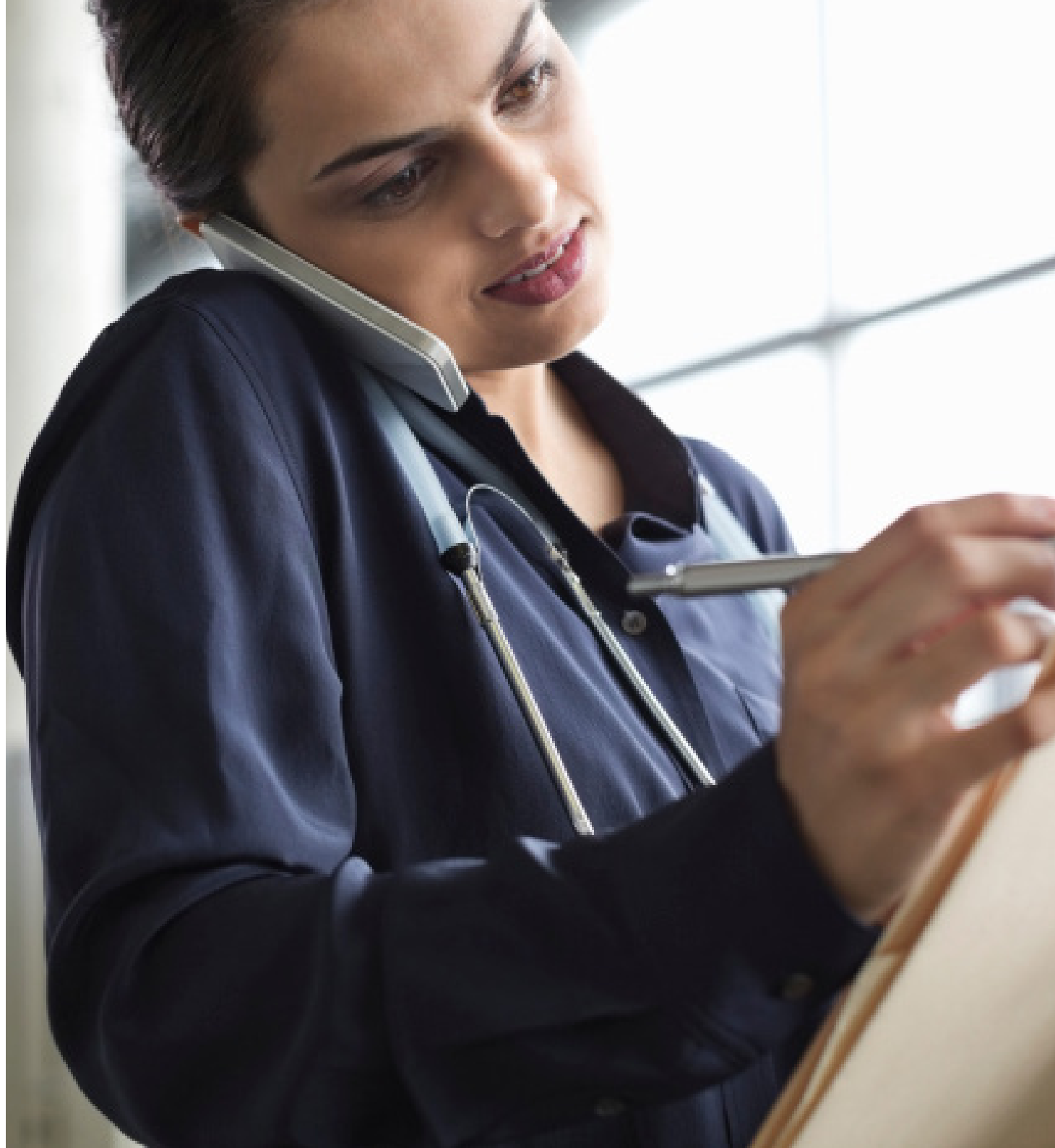
La Dra. Inge Schrever, Medical Senior Manager de Cigna Europe, destaca el valor de la telemedicina para poblaciones alejadas.

“No debemos olvidar la llamada telefónica. Tiene un gran valor, ya que ofrece acceso a asistencia complementaria a la consulta en el hospital”

- Dra. Inge Schrever, Medical Senior Manager de Cigna Europe

De la misma manera, la necesidad de telemedicina que ha traído consigo la pandemia ha llevado a pacientes y profesionales sanitarios a adoptar este modo de comunicación.

El Dr. Peter Mills, Associate Medical Director de Cigna Europe, señala este factor como de gran importancia, y añade: “Uno de los factores clave es su aceptación por parte de los profesionales médicos. Antes, realmente nunca había sido algo promovido o incluso aceptado como **opción viable** por muchos profesionales dentro de la comunidad médica.”





## CAMBIOS EN LA EXPERIENCIA Y EXPECTATIVAS DEL PACIENTE

Incluso antes de la pandemia de COVID-19, desde Cigna hemos observado un aumento constante del uso de la telemedicina a través de Cigna Wellbeing App™, disponible para muchos clientes como parte de su plan de salud. Entre enero y marzo de 2019 y el mismo periodo de 2020 hubo un **aumento del 45%** en el uso de la app. Dado que la pandemia dio como resultados grandes restricciones de movilidad a lo largo de todo el mundo, las zonas en las que se usaba esta aplicación móvil también se incrementaron.

Los datos demuestran que la telemedicina a menudo cuenta con buenos índices de satisfacción por parte del paciente. Diversos estudios revelan que la telemedicina está asociada con mejores resultados, mayor facilidad de uso, menores costes, mejor comunicación y menos desplazamientos.

Además, es importante tener en cuenta que, en el contexto de la pandemia de COVID-19, numerosas citas, tratamientos y cirugías programadas fueron pospuestas para permitir que los servicios médicos se centrasen en manejar la pandemia y para proteger a los pacientes frente a posibles contagios. La **telemedicina** ha proporcionado **una alternativa** a las citas programadas y urgentes, permitiendo a los pacientes contactar con profesionales sanitarios y hablar sobre sus preocupaciones de manera **segura**.



En este sentido, desde Cigna hemos observado que las especialidades médicas cubiertas en estas consultas de telemedicina también se han ampliado notablemente. Antes de la pandemia, las enfermedades crónicas como la diabetes o consultas de salud mental, entre otras áreas, a menudo eran monitoreadas a través de servicios de telemedicina. Sin embargo, ya sea por las limitaciones impuestas por el confinamiento o por el hecho de que la mayoría de los sistemas sanitarios se centraron en la pandemia, han provocado que muchos pacientes hayan recurrido a consultas de telemedicina para resolver sus consultas de medicina general y familiar, pediatría, ginecología y varias más.

“Cambios que normalmente habrían tardado cinco años en tener lugar ocurrieron casi de manera instantánea.”

– Dra. Inge Schrever,  
Medical Senior Manager  
de Cigna Europe

## ¿PARA QUÉ PUEDE UTILIZARSE LA TELEMEDICINA?



Para consultas telefónicas o por videoconferencia con un médico colegiado.



Para obtener la prescripción de recetas o realizar consultas sobre problemas de salud comunes, cuando sean médicamente necesarios.



Para obtener un diagnóstico en relación con problemas de salud y dolencias que no sean consideradas como emergencia.



Para preparar una consulta u hospitalización.

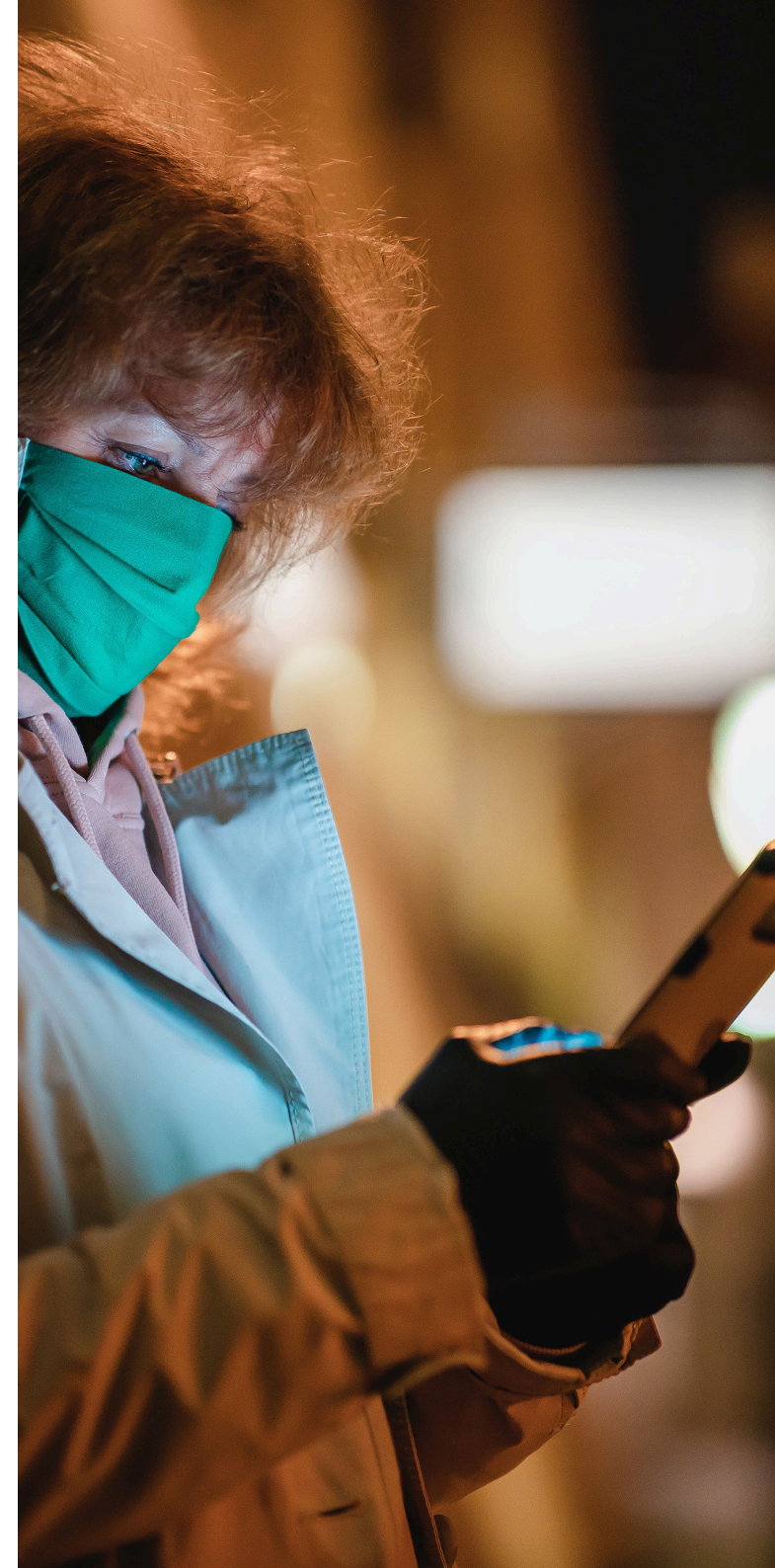


Para resolver cualquier tipo de duda acerca del medicamento o tratamiento, así como sus posibles efectos secundarios.

## TELEMEDICINA Y SALUD MENTAL

En Cigna creemos que la salud es la suma del bienestar físico y mental. A lo largo de los últimos meses, unidos a los grandes cambios que ha traído consigo la pandemia, también han surgido nuevos temores y presiones.

Estar con o sin la familia las 24 horas del día, los 7 días de la semana, preocuparse por familiares sin poder cuidar de ellos o dividir el tiempo entre el trabajo y los compromisos familiares en el mismo espacio, son algunos ejemplos de ello. Muchas personas han sufrido estos y muchos otros problemas, causando niveles de **estrés** y **ansiedad** elevados. En este contexto, y una vez más, la telemedicina ha sido una gran aliada para seguir cuidando de su salud y bienestar.





# EL FUTURO DE LA TELEMEDICINA: MAYORES IMPLICACIONES

Estamos inmersos en un tiempo en donde el acceso a la mayoría de los servicios, como la banca, el ocio y el comercio minorista, es instantáneo. Incluso durante el confinamiento, muchas personas han **recurrido a Internet** para acceder a una amplia variedad de bienes y servicios, mientras han mantenido el contacto con familiares, amigos y compañeros de trabajo a través de aplicaciones como Zoom y Skype. Si bien es cierto que se trata de una necesidad, dada la imposibilidad de salir de casa, lo cierto es que también resulta cómodo. Así, esta combinación de necesidad y comodidad probablemente contribuya a seguir allanando el camino para la telemedicina. Si bien las generaciones más jóvenes tienden a sentirse más cómodas conectándose de manera virtual, con el tiempo las generaciones mayores también podrían beneficiarse más de esto.

Según el Dr. Peter Mills, la posibilidad de acceder a un profesional de salud para resolver dudas puede ser una gran ventaja. ‘Las personas más jóvenes están familiarizadas con la tecnología pero no enferman muy a menudo. En cambio, en una persona mayor que trabaje y que conviva con una afección

crónica, la telemedicina puede tener un gran impacto sobre cómo se desenvuelve en el lugar de trabajo.’

Asimismo, la telemedicina también puede aportar amplios **beneficios sociales**. Tradicionalmente, las poblaciones rurales pueden estar en una posición de cierta desigualdad en cuanto al acceso a servicios sanitarios. La telemedicina tiene el potencial de reducir esa desigualdad, permitiendo que personas, incluso aquellas que se encuentran en **áreas extremadamente remotas, tengan acceso** a atención médica.

Además, no hay que olvidar que la telemedicina también podría ser una aliada para el cuidado del medio ambiente, reduciendo los traslados y las correspondientes emisiones de CO2.

“Antes, los pacientes en áreas remotas se podían tener que enfrentar a decisiones difíciles. Ante una serie de síntomas, debían preguntarse qué hacer:

quedarse en dónde estaban y asumir el riesgo de un empeoramiento de los síntomas, o coger el coche y conducir durante horas, a veces más de 400 km, para finalmente averiguar que no les ocurría nada.”

– Dr. Inge Schrever, Medical Senior Manager, Cigna Europe

La telemedicina ofrece a los pacientes la posibilidad de obtener asesoramiento acerca de su situación con un profesional de la salud antes de tomar una decisión. Así, esta ayuda proporciona tranquilidad cuando se necesita.

# CONCLUSIÓN

**EL COVID-19 HA CAMBIADO MUCHOS CONCEPTOS, INCLUYENDO EL DE LA PERCEPCIÓN DEL TIEMPO.** En términos de atención médica, ha convertido el futuro en nuestro presente a través de la telemedicina, que ha llegado para quedarse. La pandemia ha provocado un aumento significativo en el uso de los distintos servicios de telemedicina, ya que las personas confinadas en sus casas los usan para acceder a atención sanitaria de calidad con profesionales de la salud. Asimismo, las razones que justifican la incorporación de la telemedicina como parte de la respuesta ante un brote infeccioso también se están consolidando. Queda por ver si la pandemia COVID-19 será el impulso que el mundo necesita para reevaluar y revisar las normas y reglamentos relacionados con la telemedicina. En este sentido, los cambios

recientes en Estados Unidos y la India con respecto a la regulación de la telemedicina sugieren que esta es una posibilidad.

Además, debido a la pandemia, el gobierno federal de los EE.UU. ha aprobado un programa por un valor de 200 millones de dólares para financiar servicios y dispositivos de telemedicina para proveedores médicos, mientras que en toda la Unión Europea se ha invitado a los ciudadanos a realizar sus consultas con profesionales de la salud a través de teléfono, aplicaciones móviles o internet, en lugar de acudir a una consulta presencial con el fin de evitar el contagio. De este modo, la telemedicina se ha vuelto cada vez más presente en nuestras vidas. Arjan Toor, CEO de Cigna Europa, resume el cambio hacia la tecnología virtual:

“El paso hacia lo virtual se ha transformado en un gran salto, y esta tecnología está aquí para quedarse. En Cigna Europa celebramos su llegada asegurándonos de que nuestros clientes y asegurados se beneficien de los avances tecnológicos en todos los sentidos.”

– Arjan Toor, CEO de Cigna Europa

## SOBRE CIGNA EUROPE

Cigna (NYSE: CI) es una compañía global de servicios de salud dedicada a ayudar a las personas a mejorar su salud, bienestar y tranquilidad. Cigna Europe posee más de 60 años de experiencia en el diseño, implementación y gestión de seguros de salud colectivos a nivel internacional y programas de prestaciones para empleados nacionales e internacionales de empresas europeas, organizaciones internacionales (OIG y ONG) y gobiernos. También brindamos atención médica a personas en movilidad internacional.

Para apoyar a sus clientes de Segmentos Europeos y Globales, Cigna Europe tiene oficinas especializadas en el Reino Unido, Bélgica, España, Kenia, Dubai, Estados Unidos y Malasia. Con los años, hemos adquirido una profunda comprensión de los desafíos diarios que enfrentan las organizaciones nacionales e internacionales y los miembros de su personal en la gestión de su salud y bienestar.

## FUENTES

Tuckson RV, Edmunds M, Hodgkins ML. Telehealth. *N Engl J Med* 2017; 377:1585-1592. doi: 10.1056/NEJMs1503323.

Adams J, Walls R. Supporting the Health Care Workforce During the COVID-19 Global Epidemic. *J AMA*. Published online March 12, 2020. doi:10.1001/jama.2020.3972.

Telehealth. The World Health Organization. <https://www.who.int/sustainable-development/health-sector/strategies/telehealth/en>. Accessed 1 October 2019.

Lovett Rockwell K, Gilroy A. Incorporating Telemedicine as Part of COVID-19 Outbreak Response Systems

*Am J Manag Care*. 2020;26(4). <https://www.ajmc.com/journals/issue/2020/2020-vol26-n4/incorporating-telemedicine-as-part-of-covid19-outbreak-response-systems>. Accessed April 03, 2020.

CARES Act Expands Telehealth Coverage for Medicare, FQHCs and the VA. *MHealth Intelligence*. 30 March 2020. <https://mhealthintelligence.com/news/cares-act-expands-telehealth-coverage-for-medicare-fqhcs-and-the-va>. Accessed April 06, 2020.

Coronavirus has become the booster shot that telemedicine was waiting for in India. *Quartz*. April 06, 2020. <https://qz.com/india/1833374/coronavirus-to-boost-telemedicine-apps-fine-and-practo-in-india>. Accessed April 06, 2020.

<https://techcrunch.com/2020/04/02/fcc-enacts-200m-telehealth-initiative-to-ease-covid-19-burden-on-hospitals/>



Editor responsable: Cigna International Health Services BV • Plantin en Moretuslei 299 • 2140 Antwerpen • Bélgica • RPR Antwerpen • IVA BE 0414 783 183  
Registrado como intermediario de seguros y reaseguros (categorías de 'corredores de seguros' y 'corredores de reaseguros') 'Cigna' es una marca registrada.  
© 2020 Cigna. Reservados todos los derechos.

Cigna Europe

