



Comunicación

374

SERVICIOS MÓVILES PARA LA SALUD

Marta Olivar Dimas

Responsable de Sector Salud
Telefónica Móviles España

Gema Rodríguez Recio

Sector Salud
Telefónica Móviles España

Palabras clave

SMS – Short Message Service

GPRS – General Packet Radio Service

UMTS – Universal Mobile Telecommunications System

Resumen de su Comunicación

El objetivo del presente documento es presentar una serie de servicios en los que el móvil ha supuesto una mejora en el seguimiento y cuidado de la salud así como un nuevo canal de comunicación entre la institución sanitaria y el paciente.

Cada vez son más las empresas, organismos y centros sanitarios (públicos y privados) que trabajan con el objetivo de mejorar la calidad asistencial a la vez que reducen los costes de atención sanitaria. Los servicios móviles son una de las vías que más expectativas están generando en la consecución de este objetivo.

Son muchas las iniciativas que se están desarrollando. Otras, más novedosas, están todavía en una fase experimental por estar todavía la tecnología inmadura o menos popularizada (como es el caso de aplicaciones basadas en redes UMTS).

Todo hace indicar que durante los próximos años los servicios de salud móvil tendrán un auge importante y serán incluidos como parte integrante de los procesos asistenciales habituales y en la gestión sanitaria.

SERVICIOS MÓVILES PARA LA SALUD

1. Introducción

En la actualidad, estamos asistiendo a una expansión importante en la implantación y uso de la firma digital. Telefónica Móviles tiene como objetivo contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas y por ello trabaja activamente en proyectos que permitan aprovechar todo el potencial de la telefonía móvil para crear nuevos servicios para la salud.

Estos servicios aportan importantes ventajas tanto a los pacientes y profesionales sanitarios como a las propias instituciones médicas y sanitarias. Sin embargo, el éxito de estos servicios va a estar condicionado por la apuesta de los gestores sanitarios por la innovación tecnológica y los nuevos servicios móviles como medio de optimización de sus recursos. Las instituciones sanitarias tendrán que fomentar la integración del canal móvil en sus sistemas y procedimientos, siempre teniendo en cuenta el nivel de implantación y de uso de la tecnología GPRS/UMTS entre profesionales y ciudadanos.

El apoyo de todos los agentes involucrados en el sector sanitario, tanto del ámbito público (Ministerio de Sanidad, Consejerías de Sanidad, Servicios de Salud Autonómicos, centros sanitarios, hospitales y servicios de emergencias, etc.), como privado (aseguradoras, hospitales privados, mutualidades, laboratorios clínicos, etc.) será una pieza clave en el despliegue de la movilidad en la Salud.

El objetivo de este documento es presentar algunos servicios móviles que tiene sentido implantar en las instituciones sanitarias y que, entre otros, Telefónica Móviles España está promoviendo.

2.- El Sector Sanitario

Las administraciones sanitarias están llevando a cabo en los últimos años un proceso de continua modernización de sus servicios de cara a los nuevos retos que se presentan en años venideros. La no muy lejana descentralización de la gestión sanitaria ha permitido que cada comunidad autónoma disponga de la capacidad de diseñar ad-hoc cómo llevar a cabo la gestión sanitaria en su ámbito de competencia desde un punto de vista procedimental y qué servicios sanitarios son los que quiere potenciar entre la ciudadanía basándose en la realidad de la comunidad en la que va a realizar la prestación sanitaria, tanto social como de infraestructuras y servicios.

Esa cercanía administrativa, que está permitiendo adecuar de una forma más eficiente la prestación sanitaria al ciudadano como objetivo prioritario, se ha concretado en forma de planes sanitarios a varios años en los que el sujeto fundamental es el paciente y en los que todo gira en torno a él, dado el mayor protagonismo que éste está adquiriendo en la toma de decisiones que conciernen a su salud.

Asimismo, detrás del desarrollo de esos planes sanitarios no es posible dejar al margen la revolución tecnológica que en materia informática y de comunicaciones ha acontecido en los últimos años y su aplicación al ámbito sanitario, tanto desde un punto de vista de mejora de los procesos administrativos y asistenciales como desde un punto de vista de atención y seguimiento del paciente.

De entre los muchos retos que se presentan en el sector sanitario, podemos citar algunos especialmente relevantes y en los que la tecnología puede jugar un papel decisivo:

- Aumento y envejecimiento de la población
- Crecimiento en la incidencia y duración de las enfermedades crónicas

- Necesidad de contención del gasto
- Mejora en la información proporcionada a los ciudadanos y en el acceso a los servicios
- Desarrollo de los procesos asistenciales y optimización de los recursos

La utilización eficiente de determinadas soluciones tecnológicas podría beneficiar a determinados grupos de población a los que la asistencia sanitaria llega con más dificultad. Soluciones de telemedicina en las que el propio paciente juega un papel activo u otras en las que es el personal médico el que accede a determinada información de forma remota permiten homogeneizar y mejorar la calidad asistencial sanitaria con un coste en muchos casos inferior al actual.

En este mismo entorno las diferentes Administraciones Públicas han lanzado programas de mejora de sus Sistemas de Información basados en el concepto de "Hospital Digital", donde se contemplan mejoras en:

- Focalización en el paciente (Historia clínica electrónica, tarjeta sanitaria)
- Acceso inalámbrico a la información del paciente y desde cualquier lugar (protegiendo adecuadamente el acceso a la información del paciente)
- Digitalización de imágenes
- Compartición de la información (dentro del propio Servicio de Salud)
- Videoconferencia
- Sistemas de comunicación rápidos y fiables

Toda esta información debe poder utilizarse tanto desde un entorno estrictamente sanitario (hospital, centro de salud, etc.) como fuera de él.

Hay una serie de factores que hacen especialmente atractivo el uso de las aplicaciones móviles ampliando así el concepto de "Hospital Digital", para el propio personal sanitario y, sobre todo, de cara a la ciudadanía:

- El 90% de la población española tiene un móvil. De ellos, el 70% utiliza los servicios de mensajería de forma habitual
- Ayudan a acercar los servicios sanitarios al ciudadano, mejorando la satisfacción y la imagen del servicio percibido
- Es una oportunidad para mejorar la calidad de vida de personas con discapacidad
- La tecnología 3G facilita el desarrollo de nuevos servicios sanitarios más atractivos, rápidos y eficaces

En definitiva, un apropiado uso de la tecnología y de aplicaciones móviles puede considerarse como una herramienta básica para una puesta en marcha eficiente de los planes de salud y redundando en la mejora de la calidad asistencial en innumerables aspectos, lo que significará un mayor número de vidas salvadas y la integración de las personas más dependientes (ancianos, enfermos crónicos, etc.).

3.- Iniciativas y Servicios

Telefónica Móviles está trabajando con partners y clientes para la puesta en marcha de diferentes iniciativas para el fomento de soluciones de movilidad en el sector sanitario como:

Asistencia Domiciliaria

Una aplicación enfocada a asistencia domiciliaria permite desde un dispositivo móvil la gestión on-line de los avisos de atención en domicilio que desde la administración de citas del centro médico se envían a los médicos que atienden dichas urgencias. Los profesionales tienen asignada su zona de actuación y reciben los avisos del Centro de Control para que accedan a los datos de los pacientes, su dirección y los síntomas

que presentan.

Desde su dispositivo móvil, el médico se puede poner en contacto con la administración del centro comunicando el estado en el que se encuentra el aviso (en curso, en domicilio del paciente, finalizado) así como avisando de la necesidad de algún tipo de acción inmediata (por ejemplo, solicitando una ambulancia).

Historia Clínica en Movilidad

El hecho de que el profesional sanitario pueda disponer en el domicilio del paciente de toda la información recogida en su historial puede ser de vital importancia para identificar una dolencia, conocer qué tipo de medicación toma habitualmente o si es alérgico a algún tipo de medicamento antes de realizar la prescripción. Asimismo, el médico podrá introducir y registrar en el momento de la asistencia todos los datos que considere relevantes y que deben quedar recogidos en el expediente del paciente, de forma que no tiene que rellenar con posterioridad en el centro de salud los datos tomados en las diferentes visitas.

Monitorización remota (Telemedicina)

Ciertas enfermedades o dolencias pueden ser controladas de forma remota en muchas ocasiones sin necesidad de que el paciente tenga que desplazarse al centro médico correspondiente. Es el caso de pacientes con determinadas enfermedades crónicas, con discapacidad o de personas mayores o con dificultades para desplazarse, que pueden beneficiarse de soluciones que permiten enviar de forma remota y móvil los datos medidos relacionados con su dolencia (glucosa en sangre, electrocardiograma, etc.) al médico que le presta la atención sanitaria.

Mensajes recordatorios e informativos

La mensajería se ha convertido en una tecnología que permite poner en marcha servicios de fácil implantación y con capacidad de llegar a la gran mayoría de los pacientes.

Una de las posibilidades es utilizar los mensajes de texto SMS como mecanismo recordatorio de la próxima cita del paciente. Es de especial interés para las unidades de Atención Especializada donde el periodo entre consultas es alto y se produce un gran absentismo por olvidos de la fecha de la cita.

Además del recordatorio de cita, se puede utilizar la mensajería como medio de prevención e información hacia los pacientes o incluso los propios profesionales sanitarios:

- Recordatorio de toma de medicamentos (tratamientos médicos)
- Campaña anti-tabaco, drogas, alcohol...
- Campañas de vacunación (calendarios, coberturas, consejos...)
- Información sobre epidemias, alergias...
- Información para la prevención de VIH/SIDA
- Información sobre salud ambiental y laboral
- Contenidos adaptados a colectivos (mujer, juventud, ancianos, diabéticos...)

4.- Conclusiones

Telefónica Móviles está trabajando para fomentar el desarrollo de soluciones de movilidad en el sector sanitario y la puesta en marcha de proyectos que puedan convertirse en referencia para otras instituciones. La gran implantación del móvil en la sociedad favorece la adopción de nuevos servicios móviles que mejoran la comunicación con los pacientes y entre los profesionales.

Gracias al móvil, pueden plantearse nuevos servicios sanitarios que mejoran la calidad de vida de los pacientes ya que se rompen las barreras de la distancia y el acceso del paciente a la atención sanitaria. Además, no hay que olvidar que la adopción de estos servicios permite ahorrar costes en la gestión sanitaria y mejorar la información ofrecida a los pacientes.

El móvil se está convirtiendo en un medio eficaz para mejorar la atención al paciente a distancia e incluso puede llegar a convertirse en una herramienta indispensable para los profesionales sanitarios y los pacientes en un futuro no muy lejano.