



por Incubadora CA.DI.ME.

Dr. Atilio Giordano, Dr. Mariano Candiotti Lehmann, Dr. Diego Pereyra, Mg. Mario Pakgoiz,  
Prof. Lic. Malena Mendez Isla, Lic. Lucía Moyano Rebon, Lic. Horacio Cairo.

## EL IMPACTO DE LA TELESALUD EN LOS PUESTOS LABORALES DE LAS PYME



Es indiscutible que la **Telesalud vino para quedarse** y que la pandemia por COVID 19 **aceleró el proceso de transformación digital** dentro de las instituciones de salud, sin distinción de tamaño o sector. **Su impacto atravesó la dinámica interna de los centros y los obligó a repensar algunos roles dentro de cada organización.**

En un contexto restrictivo por las medidas de aislamiento preventivo y obligatorio (ASPO), la telemedicina fue **clave para garantizar, en la medida de lo posible, el acceso de las personas a los servicios de salud.** Sin duda, **su incorporación en los centros ambulatorios alteró**

**el flujo de funcionamiento de las instituciones, desde el agendamiento de los turnos hasta la facturación.**

Actualmente la práctica clínica se orienta hacia un modelo híbrido, donde los consultorios integran la atención presencial con la teleconsulta. La *Dra. Veronica Schiavina*, de **Fundación FEMEBA**, manifestó que **“es imprescindible tener unaprimeraconsultapresencialyluego poder implementar la teleconsulta, manteniéndose en este caso todas las pautas establecidas para que sea una atención de calidad”**. A su vez señaló que este año desde el Instituto de **FEMEBA** consideraron relevante brindar un curso

sobre telemedicina con el objetivo de capacitar a profesionales contemplando las pautas de calidad, atención y seguridad de los pacientes. Sobre el uso de la telemedicina aseguró que **“ofrece oportunidades de acceso y cada día aumenta su utilización, estamos en camino a la atención híbrida como en otros países. Si bien en la actualidad es muy incipiente, con los años será una opción habitual”**.

Para conocer la situación presente en su sector, **CADIME está actualmente implementando un relevamiento sobre la implementación de la Salud Digital en los centros ambulatorios de atención de la salud.** La información obtenida hasta el momento permite anticipar que **algunas especialidades lograron adaptarse rápidamente a la telemedicina durante el año 2020.** Algunos ejemplos son: *clínica médica, rehabilitación, psiquiatría, psicología, pediatría, endocrinología, diabetología, reumatología, cardiología, fonoaudiología, terapia ocupacional, oftalmología y dermatología.* Asimismo, puede señalarse que la incorporación de la telemedicina durante los primeros meses del ASPO resultó decisiva para mantener la actividad de numerosos centros.

El estudio que estamos llevando adelante desde **Incubadora CADIME** se basa en datos empíricos, con acompañamiento de fuentes oficiales e internacionales. Si bien todos estos documentos plantean la **necesidad de estructuras de acción multifacéticas y de perfiles pluriperfiles multidisciplinares, se señalan también espacios específicos de RRHH.** Cada país desarrolla equipos de trabajo específicos de acuerdo a prestaciones ciudadanas o rurales.

**Respecto del impacto de la implementación de Salud Digital en los recursos humanos (RRHH) de los centros PYME, pudo verificarse**

**que los distintos tipos de actores involucrados: la gerencia, los médicos y los administrativos, se vieron impulsados a desplegar un conjunto de novedosas tareas de gestión y atención de la salud.**

En Argentina, al igual que en otros países como Uruguay y México, en el marco del *Ministerio de Salud de la Nación* se creó la **Dirección Nacional de Salud Digital y el Plan Estratégico de Telemedicina.** En consonancia con este Plan, uno de los perfiles laborales y tareas requeridas para el proceso de implementación y ejecución de la Telesalud es el puesto Gestor en telesalud o Referente administrativo encargado de planificar, organizar y facilitar la realización de las teleconsultas. Esta tarea fue referenciada por nuestros socios de zonas tanto urbanas como rurales. Como ejemplos pueden mencionarse: el *Centro Médico Caballito, Maffei Centro Médico* y el centro Santa Bárbara de la Ciudad de Buenos Aires y la *Clínica Caram* de San Miguel.

**Entrevistamos** a directivos y dueños de centros de diagnóstico y atención médica ambulatoria para **conocer cómo fue el proceso de adopción de telemedicina y su organización interna** para cubrir las nuevas tareas que requería el uso de estas tecnologías.

El **Dr. Enrique Gabai**, *Director Médico del Centro Médico Caballito* y fundador de la aplicación **MYDOC**, señaló que una de las medidas implementadas en su centro fue **“incorporar una línea de Whatsapp exclusiva para consultas y turnos de Telemedicina”**. Además, manifestó que, al principio **“la tarea la tomó una empleada que ya estaba”**. Nos explicó que la administrativa fue incorporando nuevas tareas: brindar información, **“coordinar los horarios entre médico y paciente”** para teleconsultas sincrónicas y gestionar la solicitud, confección, y envío de recetas. Asimismo el Dr. indicó

que esta secretaria **“cada vez le dedica más tiempo”** a la línea de Whatsapp frente a un crecimiento gradual y sostenido de la demanda. Sostuvo que los pacientes usan asiduamente el servicio porque les resulta “muy fácil” y señaló que están evaluando incorporar otra administrativa para que continúe con esta tarea más allá del horario de atención del centro, prolongando el horario de la línea hasta las 20hs. Al cierre de la entrevista el Dr. Gabai reflexionó que, **“cree que con la Telemedicina se podría duplicar el trabajo”**, tanto por el uso receta digital y la teleconsulta. Aunque afirma que todavía no están todas las partes totalmente convencidas, ni médicos ni pacientes.

Conversar con los referentes y los directivos de los distintos centros médicos de atención ambulatoria y con las empresas que brindan servicio de software de gestión en Salud Digital y Telemedicina a las PYME, nos dejó la percepción que al igual que en la educación, hoy en el sector salud convive un sistema híbrido entre presencialidad y el uso de la telemedicina que sin dudas vino para quedarse. En coincidencia con la experiencia de la Fundación FEMEBA y la visión de la Dra. Schiavina, vemos que **la atención médica presencial en muchos casos es irremplazable y el uso de la telemedicina, viene a contribuir a mejorar los procesos, el acceso y la integridad dentro de los sistemas de salud.**

*La transformación digital impacta de lleno en los puestos laborales. La incorporación de herramientas digitales para la gestión de una institución en su carácter integral requiere que*

*las PYME capaciten y mantengan actualizados a sus trabajadores.*

El avance de la **transformación digital en distintos sectores económicos**, por ejemplo en el turismo, **generó que los actores se incorporen a lo largo de los años a verdaderas redes de vinculación. Provocó que la satisfacción de sus usuarios modifique y consolide completamente el funcionamiento del sector.**

En el **sector de la salud su transformación fue menos abrupta.** Su incorporación fue al principio mucho más incipiente. Hoy en día aunque vemos un avance considerable de los sistemas digitales, puede aún apreciarse una prevalencia de los procesos analógicos y presenciales. Si bien es consabida la heterogeneidad interna del sector salud, puede decirse que la transformación digital es aún reciente incluso para los financiadores. Tomando como premisa que los procesos de innovación suelen ser iniciados por grandes empresas y lentamente incorporados por las PyMES, **el proceso de transformación digital del sector salud en Argentina se encuentra en pleno proceso de crecimiento.**

**CADIME** como cámara empresaria de salud trabaja en la vinculación de las pequeñas y medianas empresas de salud con distintas alternativas de soluciones tecnológicas y los asiste para que también puedan ofrecer atención médica ambulatoria a distancia. Asimismo busca consolidar una red en la que los prestadores puedan conocer y aprender de experiencias enriquecedoras. En este marco, en el año 2020 la cámara firmó un acuerdo con **Omnia Salud**, una empresa compuesta por profesionales de las áreas de la salud y la tecnología, **para brindar y facilitar a las instituciones**

## **socias herramientas de última tecnología que permitan a los centros avanzar en la transformación digital de sus procesos clínicos.**

Matías Spanier, CEO de OMNIA Salud, señala que *“ya hace siete años venimos trabajando con centros médicos que desean atravesar el **proceso digitalización**, ofreciendo sus productos y asistencia para que puedan hacerlo exitosamente”*. Destaca que *«fue realmente muy interesante vivir en primera persona lo que sucedió durante la pandemia, observando cómo una necesidad que estaba bastante relegada en comparación con otras industrias, pasó a un primer plano. También ayuda a entender el largo camino que hay por delante para recorrer, tanto por centros médicos, financiadores, pacientes, farmacias y demás actores para poder digitalizar el proceso completo”*. **Sostienen que las transformaciones en curso en torno a la teleconsulta y la receta digital no son más que los primeros pasos de un recorrido por delante, en el cual los cambios van a ser mucho más profundos.** En **Omnia Salud** están trabajando con más de 100 clientes en Argentina, que incluyen algunos de gran tamaño como **Gedyt**, así como centros más pequeños y médicos independientes tales como **CEDA**, **Pewen** o **In Vitro** Buenos Aires. A través de la **alianza con CADIME** quedan a disposición de cualquier asociado que esté interesado en saber más sobre nuestros servicios para embarcarse en el proceso de digitalización de su organización.

El **COVID-19** empujó a un escenario complejo y desafió a estar aún más cerca de nuestros asociados. **Comenzamos un relevamiento sobre las experiencias de las empresas asociadas con la adopción y el uso de la Telesalud en sus procesos organizativos y servicios de salud.** Emprendimos con un equipo interdisciplinario **un monitoreo sobre el impacto en los puestos laborales dentro de los centros de salud.** Como entidad empresaria que representa a más de 13.000 pequeñas y medianas empresas del subsector de la salud necesitamos tener un diagnóstico realista y anticiparnos en dicha problemática para desarrollar programas de capacitación y entrenamiento, como así también brindar soluciones a la medida de las necesidades de las PYME.

**Concibiendo la Salud Digital como una red de centros de salud y de profesionales, donde todos participen en la gestión, con activa circulación de información entre los distintos actores formando un verdadero sistema intercomunicado, este escenario es todavía un desafío a lograr en muchas instituciones. Es por ello que desde CADIME se están elaborando un conjunto de propuestas de capacitación para RRHH en Telesalud tendientes a una incorporación armónica de las nuevas herramientas de Salud Digital en el sector.**

### **Otros casos de aplicación**

Uno de los casos de aplicación de referencia es el de la **Provincia de Jujuy**. Un informe señala que allí **los traslados de los pacientes disminuyeron en un 54%, con una satisfacción del 87%**. El mismo lleva apenas pocos meses de aplicación.

Lo mismo ocurre en otros ámbitos públicos tales como las experiencias del **Hospital Garrahan**, el **Hospital El Cruce** o la **Universidad de Buenos Aires**, por mencionar sólo algunos. El crecimiento en el sector público se verifica en cada distrito, municipio y provincia.

Sin dudas, dichas experiencias también se replican en el sector privado y el tercer sector, aunque suelen presentar algunas diferencias. **En este ámbito pudo detectarse la creación de puestos de trabajo técnicos adicionales en distintos Servicios: ej. Oftalmología, Dermatología, Electrocardiografía, etc.**