

## Encuesta

# Encuesta Preliminar Institucional Previo a la Implementación de un Servicio de Telemedicina en una Clínica Privada en Patagonia, Argentina

*Ramiro. F. Vaca Narvaja, M.D.*

*Departamento de Telesalud, Clínica Pasteur, Neuquen, Argentina*

## RESUMEN

La Clínica Pasteur, siendo una institución privada referente en la Patagonia Argentina se apresta a la implementación de un sistema de Telemedicina, con una plataforma de videollamada en modo de comunicación sincrónica. Previo al anuncio y difusión del proyecto se realizó una encuesta acerca del grado de conocimiento y probable aceptación de la incorporación de tecnología a los algoritmos institucionales de funcionamiento, dirigida tanto a personal médico y no médico, abarcando todas las etapas del proceso de atención y derivación de pacientes hacia la institución. Cursando el 2019 aún existe falta de información con respecto a la creciente actividad que involucra la Telesalud; sin embargo, existen altos índices de aceptación entre la población institucional tanto médico como no médico.

Artículo enviado el 20 de marzo, 2019.

## ABSTRACT

The Pasteur Clinic, being a leading private institution in the Argentine Patagonia, is preparing for the implementation of a Telemedicine system, with a video call platform in synchronous communication mode. Prior to the announcement and dissemination of the project, a survey was conducted on the degree of knowledge and probable acceptance of the incorporation of technology into the institutional algorithms of operation, aimed at both medical and non-medical personnel, covering all stages of the care and referral process of patients to the institution. In 2019, there is still a lack of information regarding the growing activity involved in Telehealth; However, there are high acceptance rates among the institutional population, both medical and non-medical.

### Palabras Claves:

Encuesta, Telemedicina, Patagonia, Argentina, Clínica Pasteur

## INTRODUCCIÓN

En una era de expansión tecnológica la incorporación de sistemas, software e idiomas informáticos en la práctica médica ha sido imparable y si bien en el mundo los conceptos de Telesalud y Telemedicina son bien aceptados aun hoy en Latinoamérica existen lugares vírgenes de este tipo de actividades.

Siendo una institución privada referente en la Patagonia Argentina se crea un departamento de Telesalud que engloba la incorporación de tecnología al servicio de los sistemas de salud (ya sea teleeducación, telegestión, etc.) y que involucra dentro de esta actividad a la Telemedicina a través de una plataforma de videollamada sincrónica.

Previo al anuncio y difusión del proyecto se realizó una encuesta acerca del grado de conocimiento y probable aceptación de la incorporación de tecnología a los algoritmos institucionales de funcionamiento, dirigida tanto a personal médico y no médico, abarcando todas las etapas del proceso de atención y derivación de pacientes hacia la institución.

El objetivo primario de esta encuesta fue realizar un diagnóstico de terreno en base al conocimiento previo de los usuarios y su postura ante el anuncio de la incorporación del programa, con el fin de contar con información para establecer mejores estrategias de implementación.

## MATERIAL Y MÉTODOS

Se utilizó un sistema de encuesta (ver Anexo) anónima en línea que fue enviada por email a los 684 empleados y profesionales ligados a la institución

El cuestionario se completa marcando las casillas con la opción elegida y automáticamente se procesan los datos en la misma plataforma en la que se realizó la encuesta. El plazo de respuesta fue de 30 días. La base de datos se transfirió a un archivo Excel desde donde se realizó el análisis estadístico.

## RESULTADOS

Se enviaron 684 encuestas de las cuales fueron respondidas en el plazo establecido 72 (10.5%). Del análisis estadístico se recolectan los siguientes datos:

### Pregunta 1: Ocupación.

El 59.11 % de las encuestas respondidas fueron de médicos, el 14.08% enfermeros, el 9.86% no especificados y el 8.45% personal administrativo, el 4.22% kinesiólogos, el 2.8% no sabe/no contestó y el 1.40% personal de maestría (Figura 1).

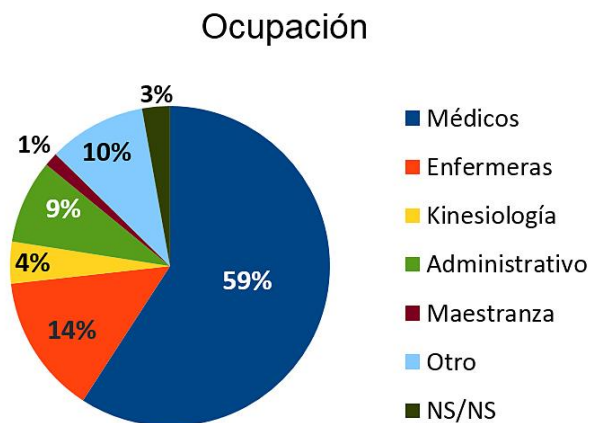


Figura 1: Pregunta 1: Ocupación.

### Pregunta 2: ¿Sabes que es la telemedicina?

El 74.26% de las respuestas reflejan un buen grado de conocimiento sobre el tema, el 13.37% que saben del tema de alguna manera y un 9.62% no sabe del tema; el 2.74% responde NS/NC (Figura 2).



Figura 2: Pregunta 2: ¿Sabes qué es Telemedicina?

### Pregunta 3: ¿Le interesa el proyecto de telemedicina?

Podemos destacar un alto porcentaje de interés entre los encuestados con el 83.43%, muy por encima de las repuestas de no interés del 2.77% y un porcentaje de posible escepticismo del 11.02%, el resto NS/NC con 2.77%, (Figura 3).

### ¿Le interesa el proyecto de telemedicina?

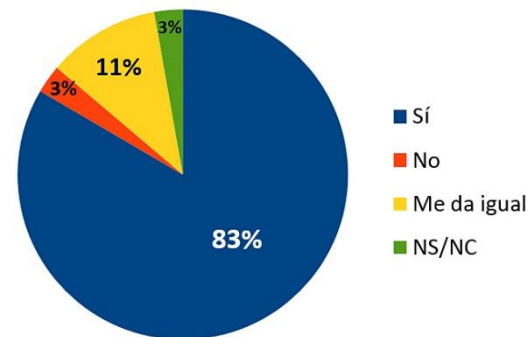


Figura 3: Pregunta 3: ¿Le interesa el proyecto de telemedicina?

### Pregunta 4: Impacto en el lugar de trabajo.

Con respecto a la implementación en su lugar de trabajo más de la mitad de la población encuestada respondió favorablemente con una certeza de que va a agilizar los procesos en un 27.74% y con el 55.58% podría mejorarlos, el 4.17% opina que va a dar más trabajo y el 2.77% tiene expectativas negativas. El 9.73% NS/NC, (Figura 4).

### Impacto en el lugar de trabajo

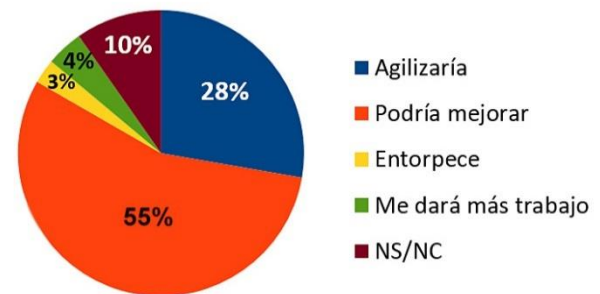


Figura 4: Pregunta 4: Impacto en el lugar de trabajo

### Pregunta 5: Impacto social.

En cuanto al impacto social, está claro que la gran mayoría opina que sería positivo, ya sea generando un cambio radical en las consultas con el 27.73% o que podría ser bueno en un 54.21%. Opinan que no afectaría en nada un 4.16% y que sería de difícil aceptación un 5.56%. Un 8.34% NS/NC, (Figura 5).

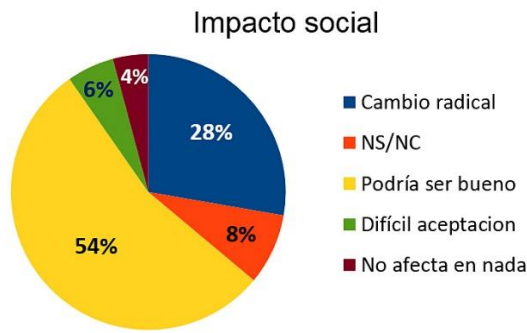


Figura 5: Pregunta 5: Impacto social.

*Pregunta 6: Impacto sobre atención de pacientes.*

El 43.10% opina que mejoraría tanto la calidad como la accesibilidad de la atención médica a través de la plataforma de telesalud, el 35.15% solo opta por la opción de mejorar solo la accesibilidad, el 4.16% opina que no mejorará en lo absoluto, y el 2.77% que tendrá una calidad mala de atención. Llama la atención en esta pregunta en particular, y teniendo opciones tan dispares, que el 13.83% de los encuestados eligieron NS/NC, (Figura 6).

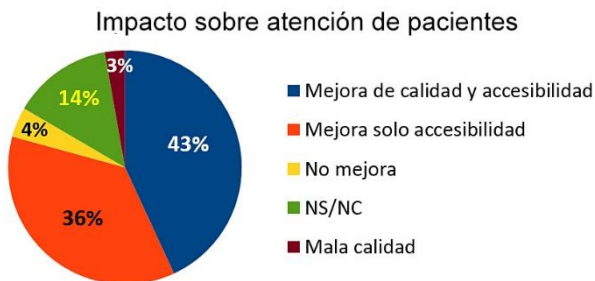


Figura 6: Pregunta 6: Impacto sobre atención de pacientes.

*Pregunta 7: ¿Confías en la telemedicina?*

En la pregunta 7 el 76.39% manifiesta que sí, mientras que solo el 11.11% lo hace de manera negativa, con solo 12.50% NS/NC, (Figura 7).

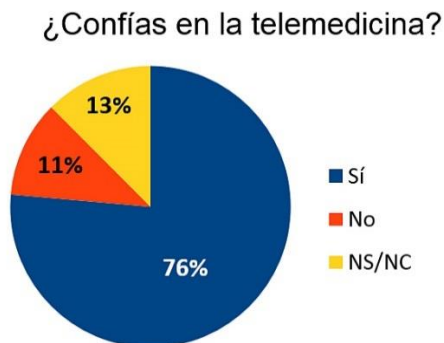


Figura 7: Pregunta 7: ¿Confías en la telemedicina?

*Pregunta 8: ¿Utilizaría como paciente la telemedicina?*

En última instancia se pregunta al personal ligado a la institución si es que utilizaría un sistema de atención por telemedicina como paciente. El 68.06% lo hace de manera afirmativa y el 22.22% negativa. 9.72% NS/NC, (Figura 8)

*¿Utilizaría como paciente la telemedicina?*

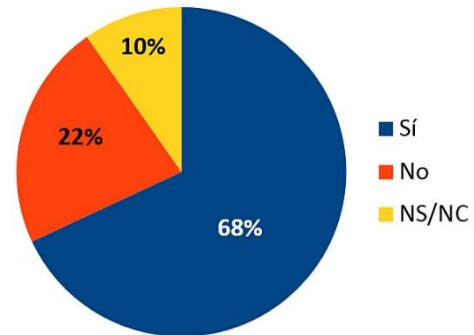


Figura 8: Pregunta 8: ¿Utilizaría como paciente la telemedicina?

**DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES**

En el marco de implementación de informática médica se crea un departamento de Telesalud y se avanza con el diseño de una plataforma de telemedicina con sistema de videollamada sincrónica y gratamente nos encontramos que el personal de la institución encuestada presenta muy buena predisposición hacia el proyecto, con altos índices de aceptación no solo por el personal médico sino por todo el equipo de trabajo.

En la pregunta 6, teniendo en cuenta puntualmente el impacto sobre los pacientes, se plantea las posibles mejorías en cuanto a la calidad de atención y a la accesibilidad a la atención médica especializada.

Las últimas dos preguntas son contundentes en cuanto a las opciones de respuesta y los resultados son positivos, teniendo en cuenta una población que aún desconoce esta metodología de atención.

Si bien la tasa de respuesta es del 10%, y podría estar sesgada tanto de manera positiva como negativa hacia el proyecto, el total cuantitativo de la muestra tiene potencial estadístico significativo. Por lo tanto, esta encuesta puede ser utilizada como un termómetro institucional útil a la hora de implementar un sistema de atención novedoso para nuestra realidad local y sirve además como control evolutivo con respecto a la convivencia con el sistema y su utilización continua.

En lugares vírgenes de proyectos asociados a la Telemedicina es importante proveer información a todo el personal de la institución involucrado en el

proceso de atención de los pacientes ya que esto favorece el desarrollo del proyecto y derrumba barreras de aceptación por prejuicios de ignorancia en el tema.

Una encuesta preliminar a la implementación genera entusiasmo y expectativa al respecto y sensación de inclusión y pertenencia a los proyectos institucionales.

## REFERENCIAS

Usados para implementación de la propuesta.

Organización Panamericana de la Salud. Marco de Implementación de un Servicio de Telemedicina. Washington, DC: OPS, 2016. ISBN 978-92-75-31903-1

US Department of Health and Human Services. Report to Congress: e-health and telemedicine.

<https://aspe.hhs.gov/system/files/pdf/206751/TelemedicineE-HealthReport.pdf>

Último acceso setiembre 1, 2018

World Health Organization (WHO). A Health Telematics Policy in Support of WHO's Health-For-All Strategy for Global Health Development: Report of the WHO Group Consultation on Health Telematics, 11–16 December, Geneva 1997. World Health Organization, Geneva, 1998

Bashshur RL, Shannon GW. History of telemedicine: evolution, context, and trans-formation. Mary Ann Liebert, Inc.: New Rochelle (NY), 2009

Bashshur RL, Goldberg MA. The origins of telemedicine and e-Health. *Telemed J E Health* 2014; 20(3):190–191. doi:10.1089/tmj.2014.9996

Bashshur RL, Shannon G, Krupinski EA, Grigsby J. Sustaining and realizing the promise of telemedicine. *Telemed J E Health* 2013; 19(5):339–345. doi:10.1089/tmj.2012.0282

American Hospital Association (AHA). Issue Brief. Telehealth: helping hospitals deliver cost-effective care

<http://www.aha.org/system/files/content/16/16telehealthissuebrief.pdf>

Último acceso octubre, 2018.

Congressional Research Service. Telehealth and Telemedicine: Description and Issues. March 29, 2016

<https://www.senate.gov/CRSpubs/757e3b90-ff10-497c-8e8c-ac1bdbb3aaf.pdf>

Último acceso agosto 8, 2018

E. Y. Parrasi Castaño, L. Celis Carvajal, J. J. Bocanegra García, Y. S. Pascuas Rengifo, "Estado actual de la telemedicina: una revisión de literatura". *Ingeniare*, No. 20, pp. 105-120, 2016

## ANEXO: Cuestionario de la encuesta.

1. Ocupación

- Medico
- Enfermería
- Kinesiología
- Administrativo
- Maestría
- Otro

2. ¿Sabe que es la telemedicina?

- Sí, participo actualmente
- He escuchado algo, pero no conozco demasiado
- No, no sé de qué se trata

3. Le interesa el proyecto de telemedicina

- Sí
- No
- Me da igual

4. Con respecto a la implementación en su lugar de trabajo

- Va a agilizar mi trabajo
- Podría mejorar mi trabajo
- Va a entorpecer mi trabajo
- Me va a dar mucho más trabajo

5. Acerca del impacto social

- No afecta en nada
- Va a ser difícil que la gente lo acepte
- Podría ser bueno
- Va a ser un cambio radical en las consultas

6. Con respecto al impacto sobre pacientes

- Mejora la calidad de atención y accesibilidad
- Solo mejora la accesibilidad
- La calidad de atención va a ser mala
- No mejora ni la calidad de atención ni la accesibilidad

7. ¿Confía en la telemedicina?

- Sí
- No

8. ¿Utilizaría un sistema de telemedicina como paciente?

- Sí
- No

### Correspondencia del Autor

*Ramiro F. Vaca Narvaja, M. D.*

Coordinador, Departamento de Telesalud, Clínica Pasteur Ríoja 36, CP 8300, Neuquén, Argentina

Teléfonos: +54-299-4422470 - Int 511

+54-299-155036040

Emails: [rvacanarvaja@cpasteur.com.ar](mailto:rvacanarvaja@cpasteur.com.ar)

[ramirovn@gmail.com](mailto:ramirovn@gmail.com)

Número ORCID: 0000-0003-1307-1353

### Conflictos de interés

El autor declara que no tienen ningún conflicto de interés en el contenido del presente trabajo.