

Encuesta: Índice de Madurez de Telemedicina (OPS/BID)



COVID-19 y TELEMEDICINA

Herramienta de medición del nivel de madurez de las instituciones de salud para implementar servicios de Telemedicina.

CONTEXTO SANITARIO

11/03/2020: OMS declara el brote de SARs COV 2 (COVID-19) pandemia.
13/03/2020: Decreto N° 93/020 declara el estado de emergencia sanitaria nacional como consecuencia de la pandemia originada por el virus COVID -19.

CONTEXTO NORMATIVO

Ley N° 19.869 (02 de abril 2020)
Telemedicina.
Se aprueban lineamientos generales para la implementación y desarrollo de la Telemedicina como prestación de los Servicios de Salud.

Principios de la ley N°19.869:

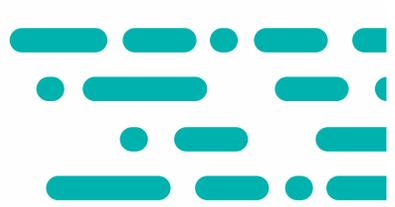
- A) Universalidad
- B) Equidad
- C) Calidad del servicio
- D) Eficiencia
- E) Descentralización
- F) Complementariedad
- G) Confidencialidad

Herramienta de medición de madurez



PROPÓSITO

Mejorar la eficiencia, calidad e incrementar la cobertura de los servicios de salud mediante el uso de las TIC.



Organización Panamericana de la Salud / Organización Mundial de la Salud:

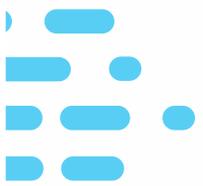
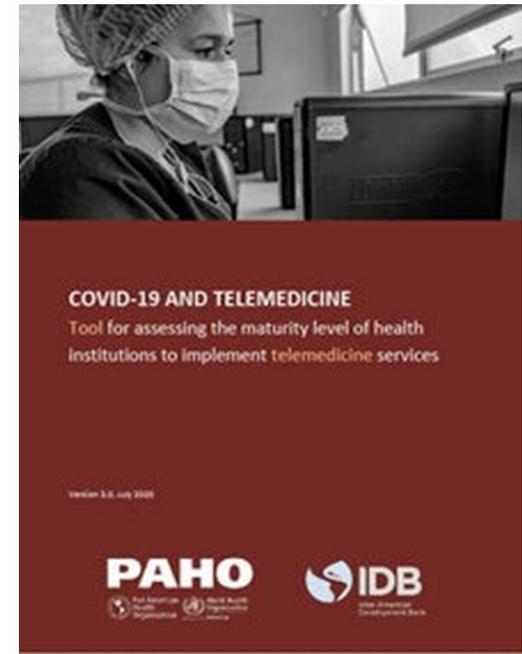
Departamento de Evidencia e Inteligencia para la Acción en Salud

Inter-American Development Bank:

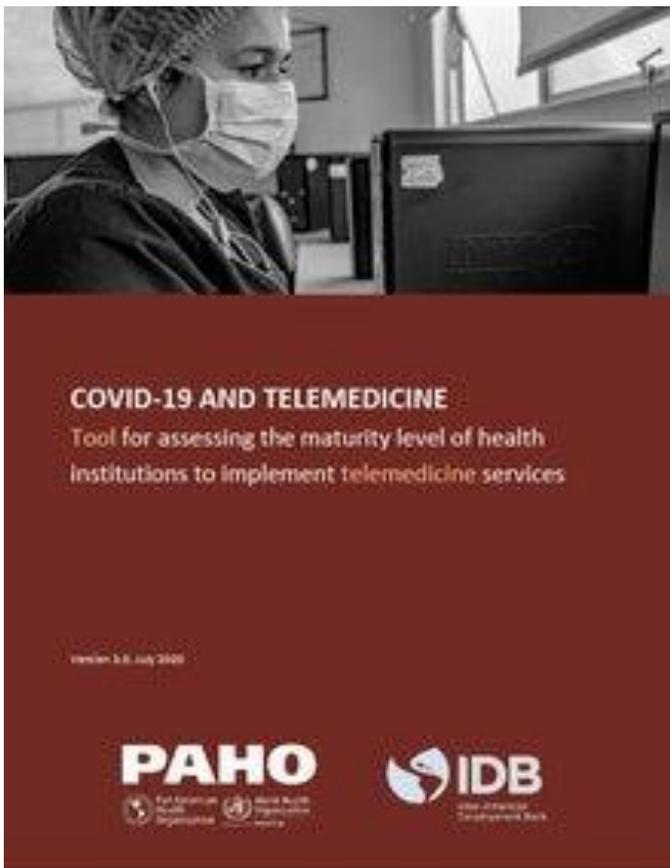
División Salud y Protección Social, BID

Colaboradores:

Departamento de Informática en Salud del Hospital Italiano de Buenos Aires (HIBA)
Universitat Oberta de Catalunya (Centro Colaborador de la OPS/OMS en Cibersalud)
Centro de Informática de la Salud de la Universidad de Illinois
Programa Salud.uy - Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información.
Red Universitaria de Telemedicina de Brazil (RUTE).
Red Centroamericana de Informática en Salud (RECAINSA).
Red de expertos de la OPS en sistemas de información para la salud (IS4H)



La elaboración de esta Herramienta



Versión 3.0, julio del 2020

- forma parte del ***apoyo a las operaciones de respuesta a la pandemia***
- ***se basa en los modelos*** de instituciones de salud con diferente grado de complejidad han implementado telemedicina en varios países del mundo
- consta de una serie de preguntas organizadas en ***seis categorías***.
- **Tiene el propósito de colaborar con las instituciones de Salud para determinar su índice de madurez** para ofrecer servicios de Telemedicina, posibilitando la identificación de posibles brechas que requieran actuación sanitaria / apoyo técnico y cooperación

99 preguntas divididas en 6 categorías y dimensiones

- **Preparación organizacional:** bases fundacionales que identifican los temas que resolver antes de avanzar con servicios de Telemedicina.
- **Procesos:** conjunto de operaciones y funciones que deben ser consideradas.
- **Entorno Digital:** infraestructura tecnológica necesaria, incluyendo hardware y software necesario.
- **Recursos Humanos:** capacidad institucional en las áreas de servicios de salud y de tecnologías de información y comunicaciones.
- **Aspectos normativos:** normas y procedimientos que deben considerarse en la provisión de servicios de telemedicina.
- **Conocimiento especializado:** conocimiento adicional que pudiera beneficiar la implementación efectiva de servicios de telemedicina.

Metodología

Universo : encuesta dirigida a gestores de Instituciones de Salud - Instituciones Decreto 242/17 - HCEN

Forma de relevamiento : se utilizó la herramienta SIMPLE – Agesic. Se envió a las direcciones técnicas de las instituciones un link de acceso a la encuesta para realizar en forma auto administrada.

Cuestionario. El cuestionario integró las seis (6) categorías mencionadas incluyendo el total de 99 ítems relevados

Nivel de respuesta de los prestadores : 81%

Fecha de relevamiento: el trabajo de campo se realizó entre 10/2020 y 04/2021

Caracterización de las instituciones:

- › Prestadores integrales
- › Prestadores parciales

Privados

Públicos

Universo de aplicación de la herramienta:

INSTITUCIONES (*)	
Prestador integral de más de 50.000 usuarios (**)	PIM50
Prestador integral de hasta 50.000 usuarios	PIH50
Seguros integrales	SI
Servicios Públicos de Salud otorgados por entidades públicas a colectivos propios y/o de terceros: ASSE, Dirección Nacional de Sanidad Policial, Dirección Nacional de Sanidad de las Fuerzas Armadas, Banco de Seguros del Estado, Banco de Previsión Social y Hospital de Clínicas Dr. Manuel Quintela.	SP
Prestadores privados parciales de más de 50.000 usuarios	PPM50

Prestadores de salud comprendidos en la Ordenanza N° 1085/017, reglamentación del Decreto N° 242/017 HCEN

Dimensiones estudiadas



I
Preparación organizacional
Bases fundacionales que identifican los temas que resolver antes de avanzar con servicios de telemedicina

II
Procesos
Conjunto de operaciones y funciones que deben ser consideradas

III
Entorno digital
Infraestructura tecnológica necesaria, incluyendo *hardware* y *software* necesario

IV
Recursos humanos
Capacidad institucional en las áreas de servicios de salud y de tecnologías de información y comunicaciones

V
Aspectos normativos
Normas y procedimientos que deben considerarse en la provisión de servicios de telemedicina

VI
Conocimiento especializado
Conocimiento adicional que pudiera beneficiar la implementación efectiva de servicios de telemedicina

ÍTEMS POR DIMENSIÓN	
I. Preparación organizacional	32
II. Procesos	12
III. Entorno digital	27
IV. Recursos Humanos	12
V. Aspectos normativos	8
VI. Conocimiento especializado	8
TOTAL	99

COVID-19 y TELEMEDICINA

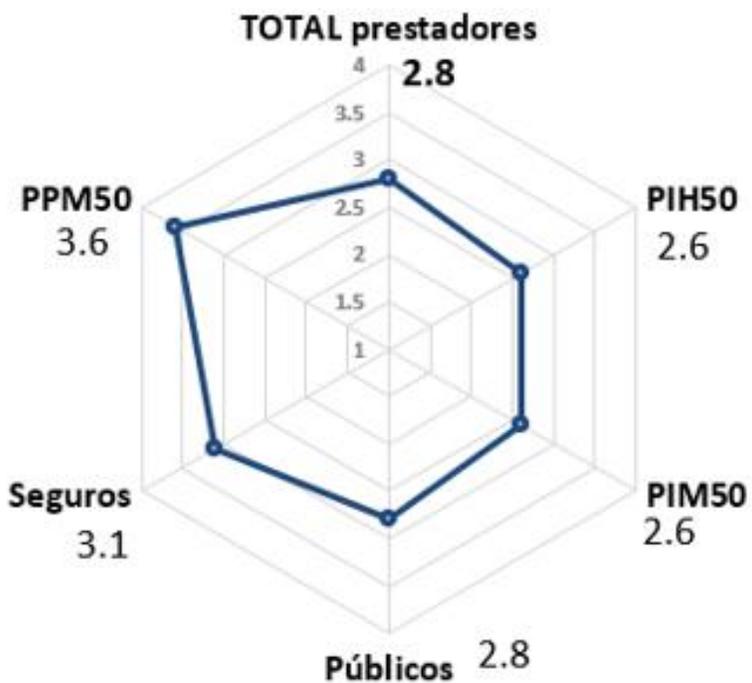
Herramienta de medición del nivel de madurez de las instituciones de salud para implementar servicios de Telemedicina.

REFERENCIA DEL NIVEL DE MADUREZ

Nulo (1)	Iniciado (2)	Avanzado (3)	Listo (4)	Solicita apoyo técnico
No hay ninguna iniciativa	Hay avances pero aún está lejos de poder implementar servicios	Buenos avances y algunos servicios de telemedicina podrían comenzar a implementarse	Todo listo para funcional con plena capacidad en los servicios de telemedicina	Requiere apoyo técnico de expertos para profundizar en el tema

Distribución del puntaje promedio GLOBAL

Evaluación de los Servicios de Salud según la Herramienta Nivel de Madurez OPS/BID: total y tipo de prestador



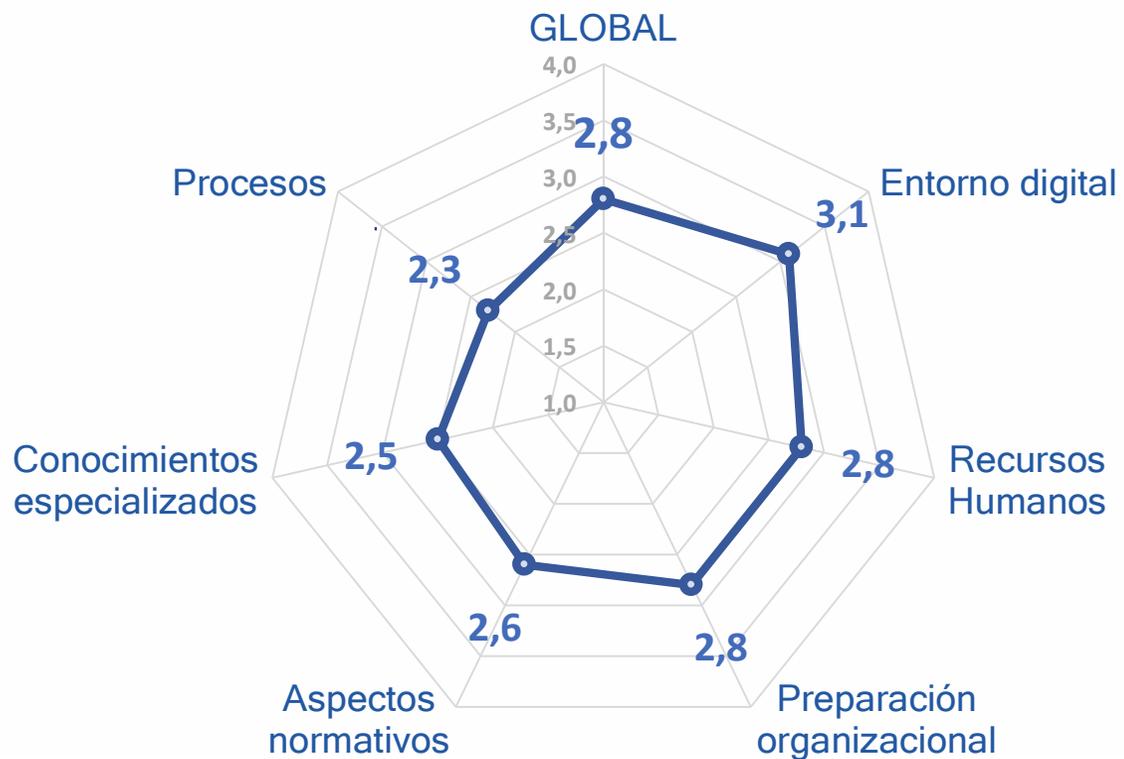
REFERENCIA DEL NIVEL DE MADUREZ

Nulo (1)	Iniciado (2)	Avanzado (3)	Listo (4)	Solicita apoyo técnico
No hay ninguna iniciativa	Hay avances pero aún está lejos de poder implementar servicios	Buenos avances y algunos servicios de telemedicina podrían comenzar a implementarse	Todo listo para funcionar con plena capacidad en los servicios de telemedicina	Requiere apoyo técnico de expertos para profundizar en el tema

Fuente: Encuesta Programa Salud.uy "COVID-19 Y TELEMEDICINA: Herramienta de medición del nivel de madurez de las instituciones de salud para implementar servicios de telemedicina"

Base: total de prestadores encuestados (43 casos) // ESCALA: 1=Nulo, 2=Iniciado, 3=Avanzado, 4=Listo

Distribución del puntaje promedio de las **DIMENSIONES** evaluadas en los Servicios de Salud según la Herramienta Nivel de Madurez OPS/BID: total prestadores de salud



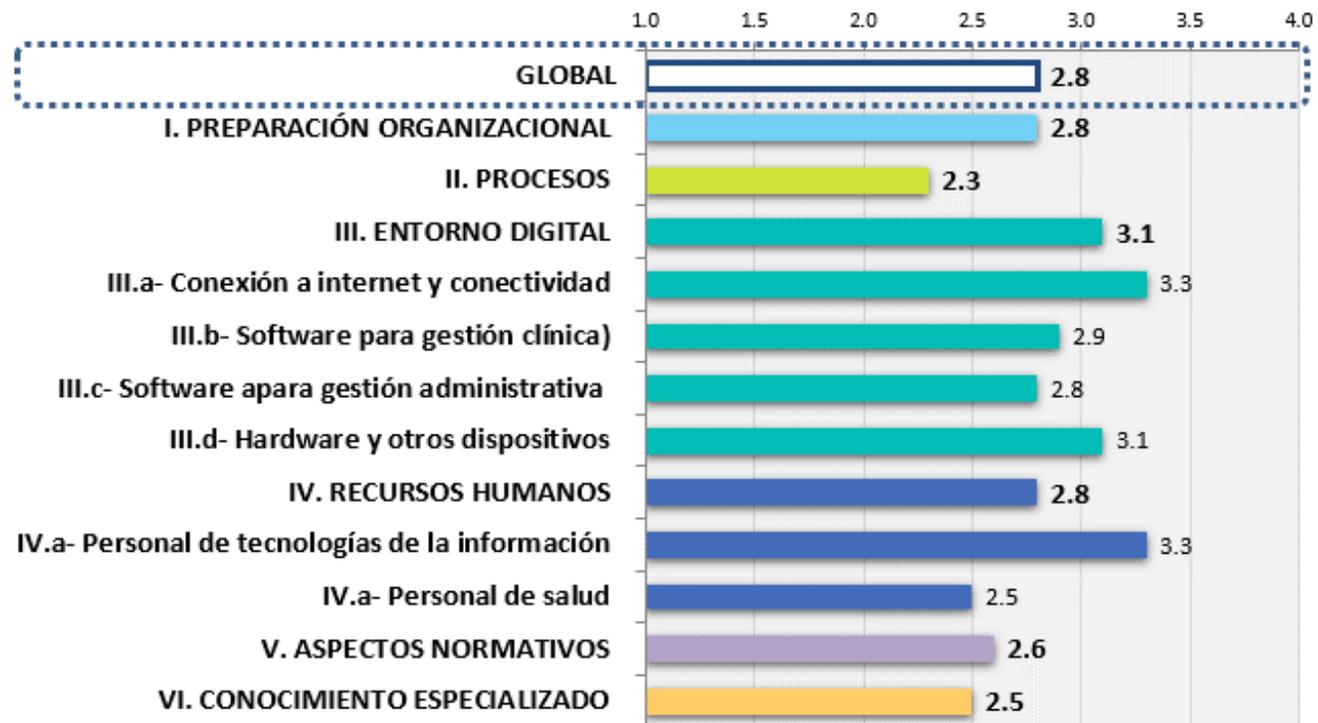
REFERENCIA DEL NIVEL DE MADUREZ

Nulo (1)	Iniciado (2)	Avanzado (3)	Listo (4)	Solicita apoyo técnico
No hay ninguna iniciativa	Hay avances pero aún está lejos de poder implementar servicios	Buenos avances y algunos servicios de telemedicina podrían comenzar a implementarse	Todo listo para funcional con plena capacidad en los servicios de telemedicina	Requiere apoyo técnico de expertos para profundizar en el tema

Fuente: Encuesta Programa Salud.uy "COVID-19 Y TELEMEDICINA: Herramienta de medición del nivel de madurez de las instituciones de salud para implementar servicios de telemedicina"

Base: total de prestadores encuestados (43 casos) // ESCALA: 1=Nulo, 2=Iniciado, 3=Avanzado, 4=Listo

Distribución del puntaje promedio de las DIMENSIONES y SUBDIMENSIONES evaluadas en los Servicios de Salud según la Herramienta Nivel de Madurez OPS/BID: total prestadores

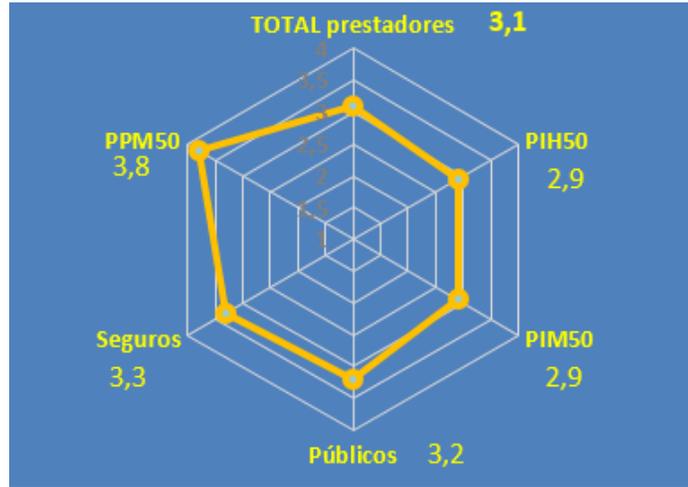


Fuente: Encuesta Programa Salud.uy "COVID-19 Y TELEMEDICINA: Herramienta de medición del nivel de madurez de las instituciones de salud para implementar servicios de telemedicina"

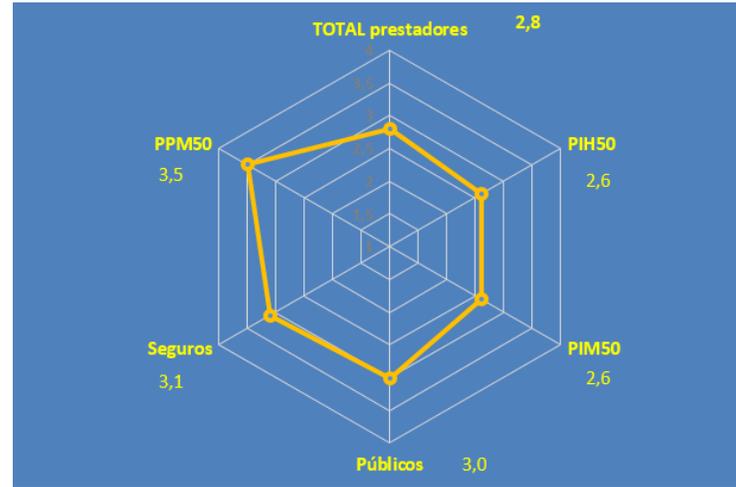
Base: total de prestadores encuestados (43 casos) // ESCALA: 1=Nulo, 2=Iniciado, 3=Avanzado, 4=Listo



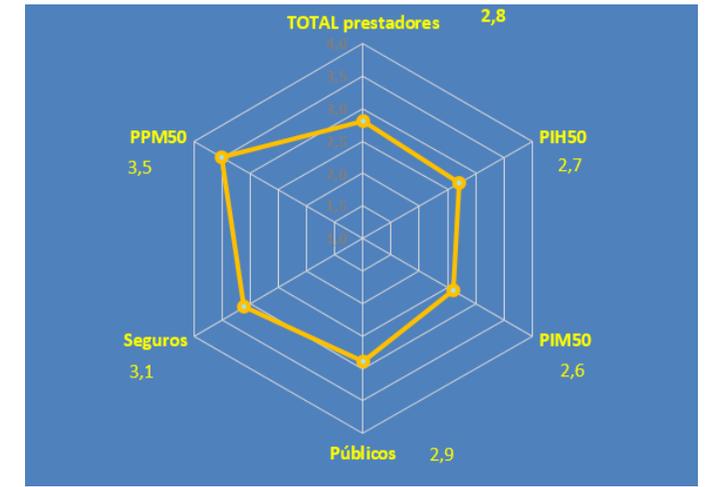
ENTORNO DIGITAL



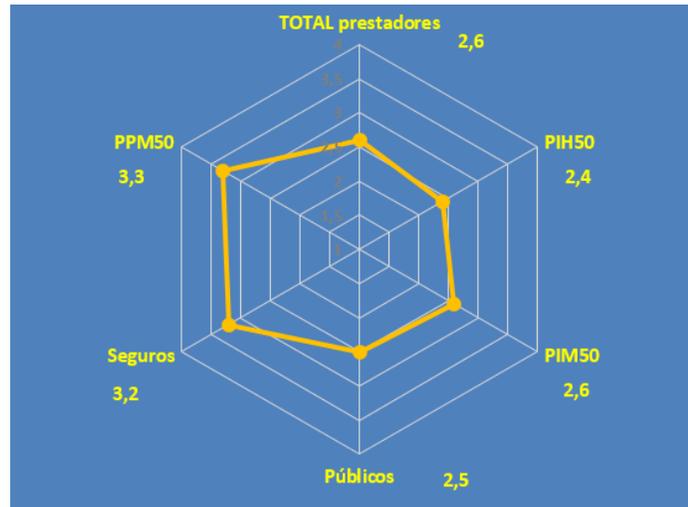
RECURSOS HUMANOS



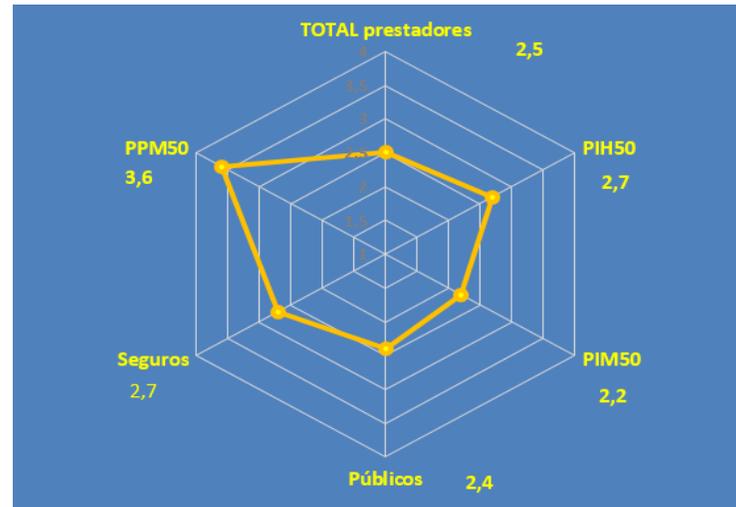
PREPARACION ORGANIZACIONAL



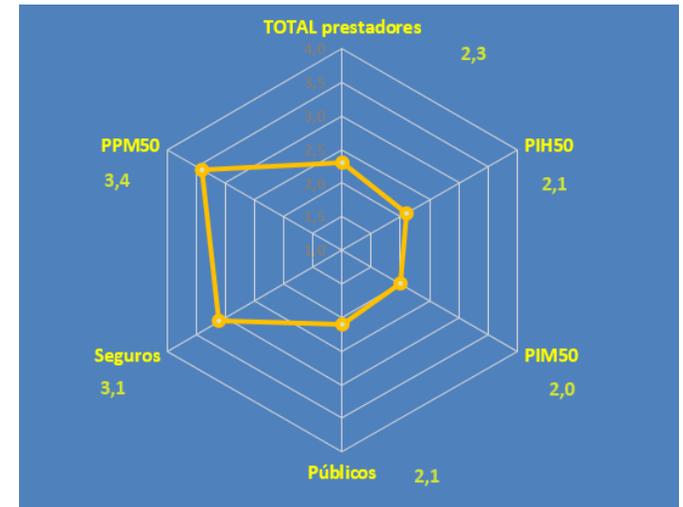
ASPECTOS NORMATIVOS



CONOCIMIENTOS ESPECIALIZADOS



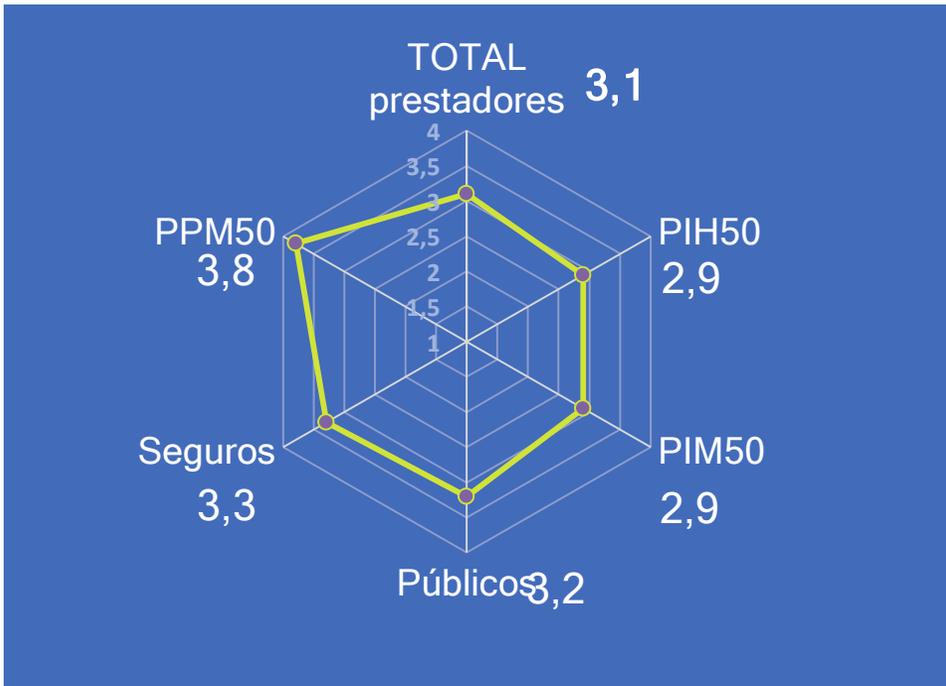
PROCESOS



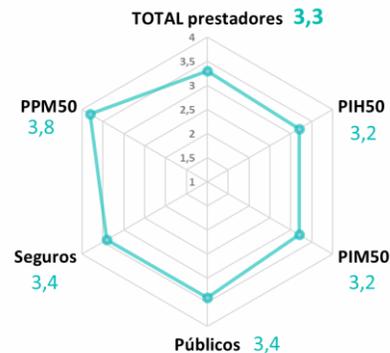
Distribución del puntaje promedio

Dimensión: "ENTORNO DIGITAL"

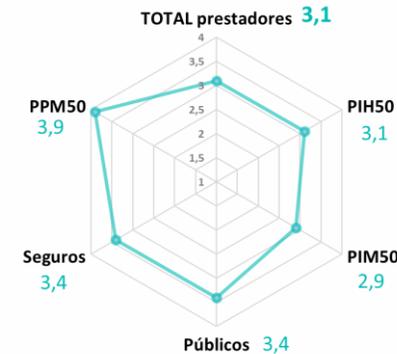
SUBDIMENSIONES



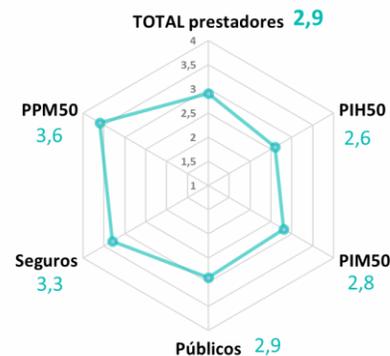
CONEXIÓN A INTERNET Y CONECTIVIDAD



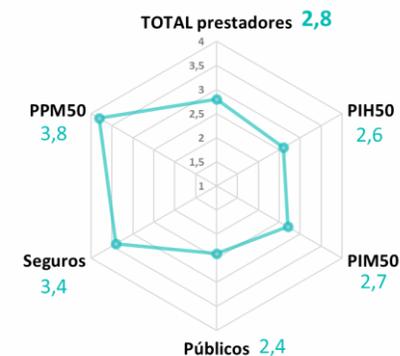
HARDWARE Y OTROS DISPOSITIVOS



SOFTWARE PARA GESTIÓN CLÍNICA



SOFTWARE PARA GESTIÓN ADMINISTRATIVA



Fuente: Encuesta Programa Salud.uy "COVID-19 Y TELEMEDICINA: Herramienta de medición del nivel de madurez de las instituciones de salud para implementar servicios de telemedicina"
 Base: total de prestadores encuestados (43 casos) // ESCALA: 1=Nulo, 2=Iniciado, 3=Avanzado, 4=Listo



El **entorno digital** es la dimensión **mejor evaluada** por los prestadores en prácticamente todos los ítems

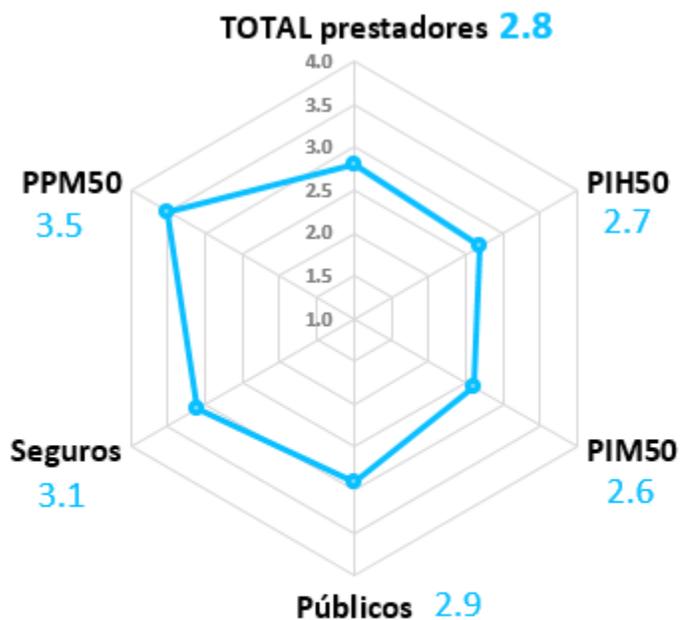
- La mayoría de los prestadores consideran que se encuentran en etapas “avanzadas” o “ya están listos”.
- Mayores puntuaciones de madurez: capacidades de **conectividad /disponibilidad equipamiento TIC**

Preparación organizacional: se destacan positivamente los aspectos vinculados a :

- Infraestructura
- Acceso a internet
- Buena experiencia servicio de tele consulta
- Disposición de alta dirección a implementar proyectos de telemedicina



Distribución del puntaje promedio de los servicios de salud evaluados para la Dimensión “PREPARACIÓN ORGANIZACIONAL” según tipo de prestador



ÍTEM EVALUADO Y PUNTAJE PROMEDIO (selección de ítems mejor y peor evaluados)	
Suministro estable de electricidad	3,9
Iluminación aceptable	3,8
Acceso estable a internet	3,8
Experiencia en la prestación de servicios de consultas virtuales	3,4
Espacio adecuado	3,4
Uso de mensajería instantánea para la promoción de salud	3,4
Alta gerencia decidida a ofrecer servicios de telemedicina	3,3
Conocimiento del nivel de conectividad de los pacientes	2,1
Barrera cultural que pueda ocasionar dificultades durante la prestación de los servicios de telemedicina	2,1
Existencia de mecanismos de gobernanza	2,0
Conocimiento nivel de alfabetización digital de los pacientes	2,0
Apoyo de alguna institución especializada en servicios de telemedicina	2,0
Existencia de mecanismos de evaluación continua	1,9
Existencia de mecanismo de incentiviación para usar la telemedicina	1,7

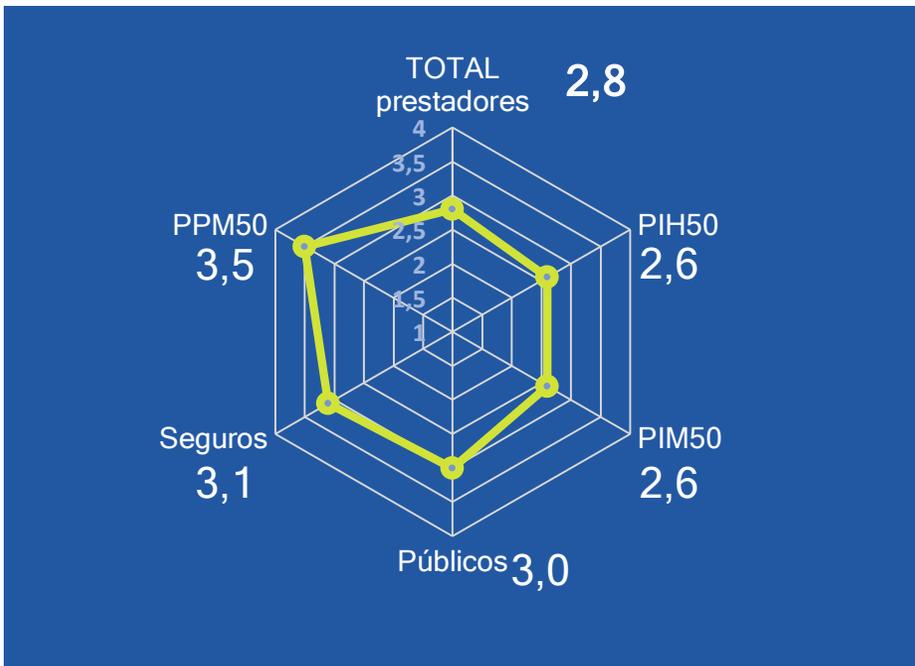
Fuente: Encuesta Programa Salud.uy “COVID-19 Y TELEMEDICINA: Herramienta de medición del nivel de madurez de las instituciones de salud para implementar servicios de telemedicina”

Base: total de prestadores encuestados (43 casos) // ESCALA: 1=Nulo, 2=Iniciado, 3=Avanzado, 4=Listo

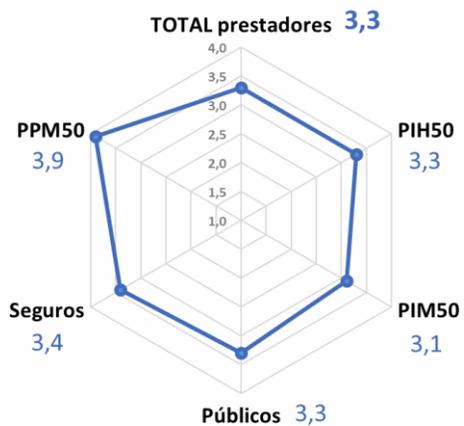
Distribución del puntaje promedio

Dimensión: "RECURSOS HUMANOS"

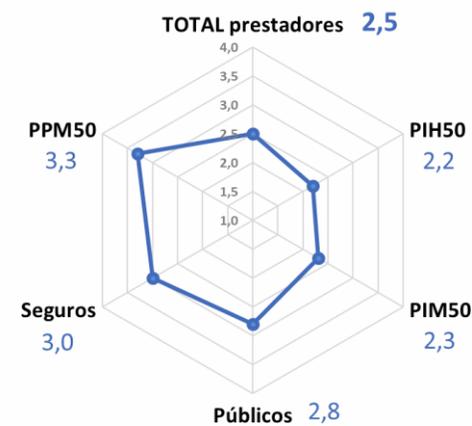
SUBDIMENSIONES



RRHH: PERSONAL DE TI



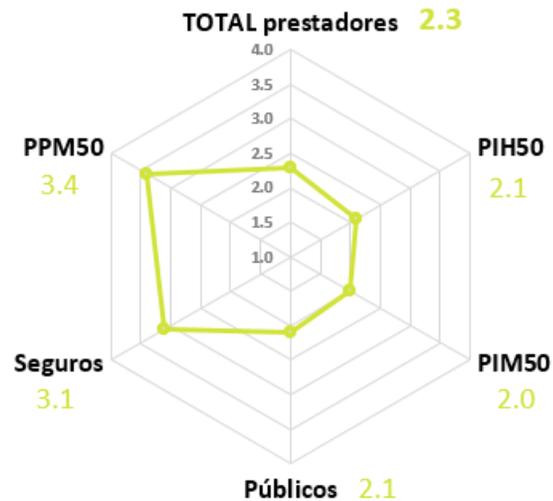
RRHH: PERSONAL DE SALUD



Fuente: Encuesta Programa Salud.uy "COVID-19 Y TELEMEDICINA: Herramienta de medición del nivel de madurez de las instituciones de salud para implementar servicios de telemedicina"

Base: total de prestadores encuestados (43 casos) // ESCALA: 1=Nulo, 2=Iniciado, 3=Avanzado, 4=Listo

Distribución del puntaje promedio de los servicios de salud evaluados para la Dimensión “PROCESOS” según tipo de prestador



ÍTEM EVALUADO Y PUNTAJE PROMEDIO (selección de ítems mejor y peor evaluados)	
Existencia de procesos definidos para garantizar la seguridad, la confidencialidad y manejo de datos.	3,2
Existencia de procedimientos para notificar incidentes durante las consultas de telemedicina	2,6
Existencia de procedimientos formales para obtener el consentimiento informado de los pacientes de manera remota	2,2
Existencia de estrategia y plan operativo que guíen a los proveedores de servicios de salud para optar por teleconsultas ambulatorias y al monitoreo remoto de pacientes	2,0
Existencia de procedimientos para que el personal médico y los pacientes puedan compartir sus preocupaciones, sugerencias o comentarios	1,9
Procedimientos para registrar el estado de satisfacción del paciente de los servicios de telemedicina	1,9

Fuente: Encuesta Programa Salud.uy “COVID-19 Y TELEMEDICINA: Herramienta de medición del nivel de madurez de las instituciones de salud para implementar servicios de telemedicina”

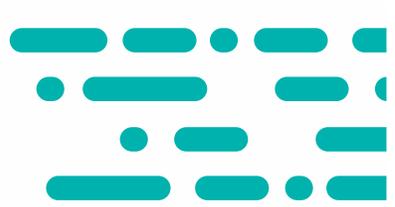
Base: total de prestadores encuestados (43 casos) // ESCALA: 1=Nulo, 2=Iniciado, 3=Avanzado, 4=Listo



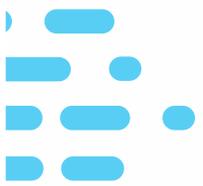
Procesos

- › Existe un bajo nivel de desarrollo de los procedimientos que permiten conocer la opinión de los pacientes
- › 2 de cada 3 prestadores considera nulos o apenas iniciados los procedimientos para obtener el consentimiento informado de los pacientes de manera remota.

- 
- 
- › Herramienta útil para medir la viabilidad de implementación de proyectos de Telemedicina
 - › Las dimensiones mejor evaluadas : **entorno digital, RRHH y preparación organizacional**
 - › Las peores evaluadas : **aspectos normativos, conocimientos especializados y procesos**
 - › Existe una brecha evidente en la capacitación entre el personal de TI y el personal de salud
 - › La dimensión **PROCESOS** es la que tiene puntajes más bajo de las 6 dimensiones relevadas.



Muchas gracias
secretaria@salud.uy



Uruguay **Presidencia**

Ministerio
de Economía
y Finanzas

Ministerio
de Salud
Pública

<>agesic

