

SECTOR DIGITAL DE SALUD “EL PROCESO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL, NO COMO OPCIÓN, SÍ COMO NECESIDAD”

DIGITAL HEALTH SECTOR "THE PROCESS OF DIGITAL TRANSFORMATION, NOT AS AN OPTION, BUT AS A NECESSITY"

AUTORES: VÁZQUEZ, MARÍA L *, PEÑAFORT, LILIANA **, MURGUÍA ALEJO, NADDYNE **, ESPÓSITO, DANIELA**, ZABALET, NATALIA**, RAPAPORT, SOLEDAD**

LUGAR DE TRABAJO: CONSULTORIOS EXTERNOS. HOSPITAL GENERAL DE AGUDOS DRA. CECILIA GRIERSON. AV. FRANCISCO FERNÁNDEZ DE LA CRUZ 4402. C.P 1439. CABA. ARGENTINA

*JEFA DE DEPARTAMENTO DE CONSULTORIOS EXTERNOS

**MÉDICA DE PLANTA



ABSTRACT

INTRODUCTION: Telemedicine has emerged as a fundamental tool in health systems, improving the accessibility and quality of medical care. Since its implementation at Dr. Cecilia Grierson Hospital in 2022, patients have been empowered and services provided to vulnerable populations.

OBJECTIVE: This work analyzes the hospital's experience in the integration of information and communication technologies, with a focus on health equity and overcoming technological barriers.

DEVELOPMENT: The importance of ethics in telemedicine is highlighted, emphasizing principles such as trust, informed consent and data security, guaranteeing responsible care. The environmental impact of telemedicine is also analyzed, which contributes to sustainability by reducing greenhouse gas emissions, minimizing the use of resources and optimizing transportation, thus promoting a more environmentally friendly care model.

RESULTS: The results show high patient satisfaction, evidencing the benefits of this modality in the quality and accessibility of health services.

RESUMEN

INTRODUCCIÓN: La telemedicina ha surgido como una herramienta fundamental en los sistemas de Salud, mejorando la accesibilidad y la calidad de la atención médica.

Desde su implementación en el Hospital Dra. Cecilia Grierson en 2022, se ha empoderado a los pacientes y se han brindado servicios a poblaciones vulnerables. Asimismo, se ha logrado una importante sensibilización acerca de esta nueva modalidad de atención a los Profesionales del Hospital.

OBJETIVO: Este trabajo analiza la experiencia del Hospital en la integración de tecnologías de información y comunicación, con un enfoque en la equidad en Salud y la superación de barreras tecnológicas.

DESARROLLO: Se destaca la importancia de la ética en la telemedicina, enfatizando principios como la confianza, el consentimiento informado y la seguridad de los datos, garantizando una atención responsable. También se analiza el impacto ambiental de la telemedicina, que contribuye a la sostenibilidad al reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, minimizar el uso de recursos y optimizar el transporte, promoviendo así un modelo de atención más

respetuoso con el medio ambiente.

Los resultados muestran una alta satisfacción de los pacientes, evidenciando los beneficios de esta modalidad en la calidad y accesibilidad de los servicios de salud.

Keywords: Telemedicine, inclusion, accessibility, equity.

Palabras Clave: Telemedicina, inclusión, accesibilidad, equidad.

INTRODUCCIÓN

La Telemedicina está implementada en Sistemas de Salud de todo el mundo con el objetivo de mejorar la accesibilidad, eficiencia y calidad de atención.

Un programa de atención en Telemedicina es un Servicio de atención médica remota que utiliza tecnologías de información y comunicación (Tics) para conectar pacientes con Profesionales de la Salud altamente capacitados con objetivos y desafíos específicos(2).

A partir del año 2012, en todo el territorio argentino se utiliza el término “Cibersalud” para definir y promover una Política Pública con el objetivo de mejorar la calidad de atención de la Salud igualando las condiciones del Derecho Universal de acceso a la Salud de toda la población, tal como lo establece la “Declaración Universal de Derechos Humanos” (Asamblea General de las Naciones Unidas, 1948) en su art 25. La Telemedicina complementa los Servicios de Salud garantizando la privacidad, seguridad y confidencialidad de los datos(2,4,5).

Los Tics son herramientas electrónicas que facilitan la interacción entre médico y paciente mediante el uso de Internet y nuevas tecnologías,

con el objetivo de mejorar la Atención en Salud. A través de la Telemedicina, se empodera al paciente y se brinda acceso a Servicios de Salud a poblaciones vulnerables.

Desde 2022, en el Hospital Dra. Cecilia Grierson se llevan a cabo teleconsultas, proporcionando una alternativa segura y eficiente para la atención médica.

OBJETIVO GENERAL

Conformar el Sector de Salud Digital, utilizando la tecnología disponible en el Sistema de Salud del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, formando recurso humano de calidad para las atenciones y favoreciendo la equidad en salud.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Normatizar procesos de atención mediante teleconsultas.
- Asegurar la seguridad y privacidad del paciente superando las barreras tecnológicas.
- Mantener la calidad, eficacia y buen trato en la atención médica a distancia.
- Mayor accesibilidad al Sistema de Salud.
- Evitar aglomeraciones en sala de espera.
- Reducir los costos relacionados con el traslado de pacientes.
- Contribuir al cuidado y sostenibilidad del medio ambiente.

MÉTODO

Estudio descriptivo, no experimental, basado en el relato de experiencia de trabajo en el sector digital de salud de un hospital público.

DESARROLLO

El Hospital General de Agudos Dra. Cecilia Grierson se encuentra emplazado en la Comuna 8, en el Sudeste de la Ciudad de Buenos Aires.

Ésta cuenta con una cobertura sanitaria del 50% en el Sistema Público y enfrenta una de las situaciones más desfavorables en términos socioeconómicos.

En este contexto la telemedicina toma especial relevancia para facilitar el acceso a la atención de Salud y fortalecer el Sistema.

Para realizar las teleconsultas, nos basamos en las Recomendaciones de buenas prácticas de atención mediante teleconsultas del Ministerio de Salud de la Nación.

El sector está dirigido desde la Jefatura de departamento de Consultorios Externos y conformado en la actualidad por las siguientes especialidades: Pediatría, Ginecología, Clínica Médica, Dermatología. Y recientemente Psiquiatría y Psicología infantojuvenil. La Salud Digital es el concepto que incorpora tecnologías de información y la comunicación (TIC) a productos, servicios y procesos de atención sanitaria, así como a las organizaciones o instituciones que pueden mejorar la salud y bienestar de la población.

Aspectos básicos para la implementación de programas de telemedicina y servicios de teleconsulta.

Para la implementación de un programa de telemedicina, es esencial abordar tres pilares básicos.

-Definir el modelo de atención: establecer cómo se llevará a cabo el proceso de atención a distancia adaptado a las necesidades del servicio.

-Desarrollar protocolos específicos: crear protocolos de atención específicos según las diferentes patologías y coordinar con los dispositivos de atención presencial para asegurar la continuidad y calidad del servicio.

-Validar marcos regulatorios: asegurar que los procesos y los protocolos cumplan con las normativas tanto internas como externas, ajustándose a los marcos regulatorios vigentes.

Entre los principales beneficios pueden señalarse el evitar desplazamientos, esperas y traslados innecesarios, agilizando las alternativas diagnósticas y de tratamiento.

Asimismo, favorece la accesibilidad y permite evaluar los requerimientos para optimizar la visita presencial posterior. Permite mejorar los circuitos de transmisión de información, como también la comunicación entre distintos servicios y contribuye a la mayor eficacia de los equipos de salud (Ministerio de Salud de la Nación, 2021). (10)

El Gobierno Nacional estableció avanzar en el camino hacia la Cobertura Universal de Salud. La visión del desarrollo de esta estrategia se fundamentó en disminuir brechas de calidad en la atención de la salud, implementado sistemas de información que identifiquen las características y necesidades de la población, permitan el seguimiento longitudinal e integral de las personas

a lo largo de todo el sistema de salud y provean herramientas innovadoras a los profesionales de la salud y a los pacientes (Ministerio de Salud y Desarrollo Social, 2018). (9)

Normativas legales en Salud Digital

En lo referente a la normativa sanitaria en particular, cada Provincia y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires cuentan con autonomía para dictar sus propias normas. CABA cuenta con leyes específicas sobre Historia Clínica Electrónica, protección de datos personales, prescripciones electrónicas y firma digital.

Consideraciones éticas sobre telemedicina

La Asociación Médica Mundial emitió recomendaciones éticas sobre la implementación en telemedicina.

Los principios de la ética médica que son obligatorios para la profesión también deben ser respetados en la práctica de la telemedicina:

- La relación médico-paciente en la telemedicina debe estar basada en la confianza y respeto mutuo; con conocimiento suficiente del historial médico del paciente.
- Consentimiento informado adecuado que requiere toda la información sobre los distintos aspectos de las consultas por telemedicina sean explicados a fondo a los pacientes.
- La confidencialidad es un principio ético fundamental que garantiza la privacidad y protección de los datos e información del paciente durante la teleconsulta.
- El médico debe tratar de asegurarse que el paciente haya comprendido el consejo y las sugerencias de tratamiento entregadas y en lo posible tome medidas para promover la continuidad de la atención.
- Utilizar regularmente medidas de evaluación de la calidad de la atención para asegurar la seguridad del paciente y el mejor diagnóstico y prácticas de tratamiento posibles en la telemedicina.

La OPS emitió un documento sobre la transformación digital para una salud pública más equitativa y sostenible en la era de la interdependencia digital. Nombra ocho principios rectores para la transformación digital del sector

de la salud que se centran en las 4 esferas de un sistema de salud sostenible (humano, social, económico y ambiental). Uno de estos principios considera asegurar la conectividad universal en el sector de la salud para el 2030. La conectividad para todos debe considerarse como un determinante social de la salud puesto que su establecimiento o su falta afectará cada vez más los resultados en materia de salud.

Algunas experiencias en países limítrofes

En Bolivia, el Proyecto RAFT Altiplano está desarrollando iniciativas para mejorar la atención a través de la telemedicina. En Chile, la Estrategia Nacional de Salud 2020- 2030 incorpora la salud digital como un componente clave. En Uruguay, la implementación de la historia clínica electrónica, permite la interoperabilidad entre las instituciones de salud de todo el país.

Nuestra historia

El proceso de implementación de la telemedicina en el Hospital Dra. Cecilia Grierson comenzó en 2022, inicialmente en el área de Pediatría con el objetivo principal de agilizar las altas escolares y facilitar el pronto retorno a clases. Con el tiempo, se ampliaron los motivos de consulta, incluyendo controles de laboratorio, seguimiento de interconsultas y emisión de recetas, entre otros. A partir de esa base, se integraron nuevas especialidades como Clínica Médica, Ginecología, Dermatología, y más recientemente, Psicología y Psiquiatría.

Al inicio modalidad video llamada de WhatsApp, teniendo un teléfono por especialidad. Con el transcurrir del tiempo y viendo el éxito y aceptación por parte de nuestra población, se entendió la necesidad de mejorar el aspecto informático y logramos crear un link de meet que se compartía a través de la plataforma de SIGHEOS. Esto llevó al nuevo desafío que consistía en la alfabetización digital de nuestra población, con el objetivo de crear un sistema de salud digital más inclusivo. Y así fue como fuimos aprendiendo y enseñando a nuestros pacientes como conectarse y poder realizar con éxito las teleconsultas. Este año se logró el mayor avance a nivel tecnológico, logrando utilizar completamente la plataforma de SIGEHOS mediante el link de teleconsultas que se genera en forma automática.

De esta forma, se logró utilizar prácticamente en forma completa la plataforma provista por el sistema de salud del GCBA.

Descripción del proceso actual de la teleconsulta realizado en el hospital

- Generar agenda de televideo.
- Solicitud del turno en 147 y en mesón de turnos del hospital, con confirmación automática al paciente por mail o WhatsApp. Aquí llega el link de acceso para atención
- El paciente debe ingresar al link en el horario del turno.
- El profesional en el horario asignado para la atención ingresa en el icono de televideo y luego aceptar al paciente, que ya se encuentra en sala de espera virtual.
- Teleconsulta en forma sincrónica y evolución en historia clínica electrónica
- Prescripción de medicación mediante receta digital y solicitud de análisis de laboratorio por sistema.
- Dar presente y atendido para que pueda quedar registrada la atención y también facturarse correctamente.
- En problema se evoluciona: "consulta de telemedicina"
- Consentimiento informado: "paciente atendido por modalidad teleconsulta, se explican los alcances", se escribe en al inicio de la evolución. Se explican los alcances y las limitaciones de la misma. El paciente entiende, acepta y brinda su consentimiento y conformidad para realizar la consulta de manera virtual.
- Derivación protegida en caso de requerir consulta presencial.

Seguimos contando con teléfono propio de la especialidad, de apoyo para casos aislados en los que el paciente no ha podido conectarse, con el objetivo de no perder consultas por fallas tecnológicas. Esto es parte de la alfabetización digital de la población, lo que hace que día a día se utilice cada vez menos este recurso.

Cabe señalar que nuestro proceso de atención cumple con cada una de las recomendaciones del Ministerio de Salud sobre la práctica en teleconsultas.

Hoy, el Hospital Dra. Cecilia Grierson ha integrado la telemedicina como parte de su oferta de servicios, asegurando que la atención continúe

siendo accesible y de calidad. La experiencia no solo mejoró la atención a los pacientes, sino que también sentó las bases para un modelo de atención más flexible y moderno.

En el ámbito de la Salud Digital, nuestro hospital se asemeja a una organización de nivel 3.0. Esto significa que ofrecemos atención tanto presencial como virtual a través de videoconsultas, disponemos de un sistema para reservar turnos en línea, enviamos recetas digitales y podemos remitir estudios de forma electrónica. Además, contamos con recordatorios de turnos a través de SMS o WhatsApp y hemos logrado un mayor nivel de automatización en nuestros procesos.

También se ha creado el sistema de interconsultas entre profesionales de la institución, utilizando el mail institucional.

Recientemente nos hemos incorporado a la Red de Atención Federal de Telesalud, para realizar consultas de segunda opinión.

Dentro del ámbito de nuestra área programática, se está desarrollando un innovador proyecto que busca incorporar los Centros de Salud y Acción Comunitaria (Cesacs) para facilitar la realización de consultas de segunda opinión entre profesionales de la salud. Este enfoque tiene como objetivo principal optimizar el proceso de atención médica, permitiendo que los especialistas colaboren y compartan sus conocimientos sin necesidad de que los pacientes sean derivados físicamente al hospital.

Para asegurar el éxito de este proyecto, se implementará una capacitación integral para todos los profesionales involucrados, abordando tanto aspectos técnicos como éticos relacionados con el intercambio de información.

Una de las limitaciones de este estudio es que los datos recabados corresponden a un período de seis meses. Sin embargo, se eligió este lapso porque fue cuando se incorporó la mayor cantidad de especialidades. La recolección de datos estadísticos continuará con el fin de monitorear de forma constante la evolución de esta modalidad de atención.

Entre las dificultades encontradas, se identificó que algunos turnos asignados no correspondían a la atención por telemedicina. Además, surgieron inconvenientes cuando se solicitaban estudios, como análisis de laboratorio y el paciente debía realizarlos en otra institución dentro de la Ciudad

Autónoma de Buenos Aires (GCBA) por motivos de cercanía. La realización de dichos estudios se ve obstaculizada, ya que esos centros aún no cuentan con el nivel de digitalización en salud que posee el Hospital Dra. Cecilia Grierson.

Experiencias en las especialidades que utilizan teleconsultas en la actualidad

En Pediatría los resultados han sido ampliamente satisfactorios, realizando altas escolares y trabajando en forma conjunta con los colegios del Distrito escolar 21, realizando órdenes de laboratorio, recetas, pedido y devolución de teleconsultas.

Con respecto a Ginecología y Obstetricia, el acceso a la Telemedicina se encuentra en sintonía con las metas de la OMS para el año 2030, facilitando el acceso a la anticoncepción principalmente entre las adolescentes.

En la última década, ambas especialidades han sido invadidas por Internet a través de aplicaciones móviles "Apps" de los teléfonos celulares, brindando servicios de calendarios menstruales, permitiendo identificar los períodos fértiles, los periodos de ovulación y las fechas de menstruación.

TELEMEDICINA Y MEDIO AMBIENTE

Telemedicina y el medioambiente están relacionadas en varios aspectos. El sector salud contribuye con el 4,4% de las emisiones globales de gases efecto invernadero, por lo que es indispensable actuar de inmediato. Las políticas sanitarias deben respaldar la descarbonización. La telemedicina contribuye con la reducción de gases efecto invernadero al haber menos desplazamientos y para las consultas médicas. Mejoría en la calidad del aire por menor contaminación por los vehículos (Astorga, Sorio, y Bauhoff, 2023). También contribuye a cuidar el medio ambiente con ahorro de recursos por menor consumo de papel, energía y agua en hospitales. Hay iniciativas de telemedicina sostenible como programas de telemedicina rural para reducir desplazamientos, uso de dispositivos móviles para monitoreo remoto de pacientes. (Arup, 2019). (6)

RESULTADOS

Se tomaron los pacientes de los últimos 6 meses (enero-junio 2024). (Tabla 1)

ESPECIALIDAD	CANTIDAD DE PACIENTES ATENDIDOS	AUSENTISMO
DERMATOLOGIA	196	20%
GINECOLOGIA	340	15,5%
PEDIATRIA	297	14%

Tabla 1. Especialidades y cantidad de pacientes de enero a junio 2024

En el área de Clínica Médica se atendieron 81 pacientes en un período de 3 meses, con un 20% de ausentismo. El tiempo promedio de atención por profesional es de 5 horas semanales, con turnos de 30 minutos de duración cada uno. Cabe destacar que la tasa de ausentismo en telemedicina es menor que en las consultas presenciales, donde alcanza aproximadamente el 25%.

La mayoría de los pacientes atendidos radican en CABA. También se atendieron pacientes del Gran Buenos Aires e inclusive se presentaron algunas consultas de otras provincias. La resolución fue satisfactoria en la mayoría de las atenciones, siendo aislados los casos que requirieron derivación protegida.

El acceso a la tecnología no ha sido una barrera y en encuestas de satisfacción los pacientes refieren en su mayoría estar ampliamente conformes y se sienten beneficiados con esta modalidad de atención.

CONCLUSIÓN

Desde la implementación de la modalidad de telemedicina en nuestro hospital, hemos presenciado un impacto profundamente positivo. Los resultados obtenidos no solo han sido favorables, sino que han superado las expectativas iniciales, logrando alcanzar cada uno de los objetivos propuestos. La creación del Sector de Salud Digital representa un hito clave, ya que no solo jerarquiza a nuestra institución dentro del sistema de salud pública, sino que también contribuye a democratizar el acceso a la atención sanitaria, fomentando la equidad y accesibilidad para todos los sectores de la sociedad, independientemente de su ubicación geográfica o situación socioeconómica.

Estamos comprometidos a explorar nuevas modalidades de atención que fomenten la inclusión en salud. Con esta visión, continuaremos trabajando para ofrecer un servicio cada vez más integral y accesible, asegurando que cada miembro de nuestra comunidad tenga la mejor calidad en atención médica.

Este avance, más allá de ser un logro puntual, es el cimientamiento de una transformación profunda y duradera en la manera en que entendemos y brindamos atención médica. Hemos sentado las bases para un modelo que rompe con las barreras tradicionales, sean estas tecnológicas, sociales o culturales, haciendo que la salud sea accesible de manera inclusiva y eficaz para quienes más lo necesitan.

El compromiso de nuestro hospital es claro: impulsar la innovación en salud, no solo desde la tecnología, sino desde una visión integral que garantice un acceso más justo para todos. Superar las barreras tecnológicas, sociales y culturales no es solo un reto, sino una oportunidad para redefinir el futuro de la atención sanitaria en un contexto cada vez más globalizado e interconectado. En este sentido, el Sector de Salud Digital se posiciona como un pilar fundamental, marcando un antes y un después en nuestra historia institucional y en el compromiso con nuestra comunidad.

Mirando hacia el futuro, estamos convencidos de que este camino nos permitirá estar a la vanguardia de la medicina del mañana, asegurando que la salud pública sea un derecho verdaderamente universal y accesible para todos.

La Salud Digital es un instrumento indispensable para conseguir objetivos globales de Salud y bienestar, pero se necesitan liderazgos comprometidos y una transformación radical de nuestra manera de entender la Salud Integral de acuerdo a la definición de la OMS.

Con este avance, buscamos asegurar que cada paciente reciba la mejor atención posible, aprovechando al máximo los recursos disponibles y fomentando un sistema de salud más accesible y efectivo, siendo pioneros en esta modalidad de atención en el ámbito de la salud pública en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Conflictos de Interés: Los autores del artículo declaran que no hay ningún conflicto de interés al publicar el manuscrito.

Recibido: 18/07/25 - Aceptado: 30/10/25

BIBLIOGRAFÍA

1. Asociación Médica Mundial. (2018). Declaración de la Asociación Médica Mundial sobre la ética de la telemedicina. Recuperado http://www.legislad.gov.ar/pdf/amm_declaracion_telemedicina.pdf
2. Astorga, I., Sorio, R., y Bauhoff, S. (2023). Salud y cambio climático: ¿cómo proteger la salud de las personas frente a la crisis climática? División de Protección Social y Salud. RESUMEN DE POLÍTICAS N° IDB-PB-374.
3. García Saisó S, Martí MC, Mejía Medina F, Pascha VM, Nelson J, Tejerina L... D'Agostino, M. (2022) La transformación digital para una salud pública más equitativa y sostenible en la era de la interdependencia.
4. Digital. Rev. Panamericana Salud Publica. 2022;46: e1. <https://doi.org/10.26633/RPSP.2022.1>
5. Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. (2016). ASIS 2016. Recuperado <https://buenosaires.gob.ar/sites/default/files/2023-08/ASIS%202017.pdf/>.

6. Huella climática del sector de la salud. Cómo contribuye el sector de la salud a la crisis climática global: Oportunidades para la acción. Cuidado de la salud climáticamente inteligente. Libro Verde Número Uno. (2019). Producido en colaboración con Arup.
7. Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC). (2022). Censo 2022: Resultados preliminares. Recuperado <https://www.indec.gob.ar/>
8. Llosas, J. B., y Sampietro-Colom, L. (2021). Salud digital: una oportunidad y un imperativo ético. Rev Diecisiete., 4, 137-144.
9. Ministerio de Salud de la Nación. (2021). Documento de buenas prácticas para la teleconsulta. Teleconsulta con el/la paciente. Resolución 581/2022. Recuperado <https://www.argentina.gob.ar/noticias/salud-elaboro-un-documento-de-buenas-practicas-para-la-teleconsulta>.
10. Ministerio de Salud y Desarrollo Social. (2018). Estrategia nacional de salud digital 2018-2024. Resolución 189/2018.
11. Ministerio de Salud y Desarrollo Social. (2019). Plan nacional de telesalud. Resolución N° 21/2019. Recuperado de <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/resoluci%C3%B3n-21-2019-318632>.
12. Ministerio de Salud y Desarrollo Social. (2019). Encuentro entre el profesional de la salud y el paciente utilizando las tecnologías de la información y comunicación en tiempo real. Resolución N° 21/2019, Artículo 5°. Recuperado de https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/anexo_1_recomendacion_uso_de_telemedicina_-_grupo_asesor_1.pdf.
13. Nader, K. Ch. (2018). La importancia de la telemedicina en la tele-ginecobstetricia. El Hospital [blog]. Recuperado de <http://www.elhospital.com/blogs/Laimportancia-de-la-telemedicina-en-la-Tele-ginecobstetricia+125376>.
14. Nuñez, J., Martina, V., Ariovich, A., Prieto, M., et al. (2022). Recomendaciones de buenas prácticas para la teleconsulta con adolescentes. Archivos Argentinos de Pediatría, 120(4), S62-S68.
15. Organización Panamericana de la Salud y Organización Mundial de la Salud. (2011). Estrategia y plan de acción sobre eSalud.(2012-2017). Recuperado de <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2011/CD51-13-s.pdf>
16. Vargas, A., Ugaldé, M., Vargas, R., Narvaez, R., & Geissbuhler, A. (2014). Telemedicina en Bolivia: proyecto RAFTAltiplano, experiencias, perspectivas y recomendaciones. Revista Panamericana de Salud Pública, 35(5/6), 359-364.