

# PERSPECTIVAS DE INVESTIGACIÓN



## ¿Creció la demanda de telemedicina durante la pandemia de la COVID-19?



Explotamos las restricciones sobre la movilidad impuestas durante la pandemia de la COVID-19 para mostrar la existencia de una mayor demanda latente de servicios de telemedicina en un país de ingreso medio.



Observamos un aumento de 230% en el número de llamadas realizadas durante la pandemia. Los efectos se debían en su mayoría al incremento de llamadas de personas de edad avanzada con problemas de salud preexistentes que utilizaron el servicio para consultas de medicina interna.



Cuando se levantaron las restricciones a la movilidad, la demanda de servicios de telemedicina se mantuvo alta.

### CONTEXTO

En Argentina, antes de la pandemia de la COVID-19, la telemedicina ya se consideraba desde hacía tiempo una herramienta para lidiar con la saturación y el acceso limitado a los servicios de salud, que a la vez reducía el costo y el tiempo de desplazamiento de los pacientes. Sin embargo, la adopción de este servicio no había llegado a los niveles esperados; posiblemente dado a una desconfianza general, falta de información, además de barreras y sesgos del comportamiento. La crisis sanitaria creó la necesidad de encontrar maneras de proporcionar servicios esenciales que a la vez respetaran las medidas de distanciamiento social. En ese contexto, el beneficio adicional percibido de las soluciones digitales redujo las barreras comportamentales y permitió a un conjunto amplio de pacientes conocer por primera vez los servicios de la telemedicina.

### PROYECTO

Al comienzo de la pandemia de la COVID-19, los gobiernos alrededor del mundo adoptaron políticas para contener la propagación de la enfermedad y minimizar su impacto socioeconómico. En Argentina, esto se vio reflejado en una fuerte disminución de la movilidad alrededor de mediados de marzo del año 2020. Utilizando registros administrativos proporcionados por uno de los proveedores de telemedicina más grandes del país, construimos un conjunto de datos de panel con los registros de llamadas recibidas durante los años 2019 y 2020. Empleamos estos datos para estimar los efectos del distanciamiento social asociados con la pandemia en la demanda de telemedicina y la evolución de la misma una vez que se levantaron las restricciones de movilidad.

#### Concepto clave



#### BIENES DE EXPERIENCIA

Bienes que sólo se pueden evaluar adecuadamente y compararse con sus sustitutos sólo después de que el producto ha sido comprado y experimentado.

## RESULTADOS

El [gráfico 1](#) muestra los principales resultados. Hacia mediados de marzo de 2020, cuando el distanciamiento social obligatorio entró en vigor y la movilidad en Argentina cayó drásticamente, el número diario de llamadas de telemedicina y el número de los pacientes que llamaban por primera vez solicitando atención por ese canal aumentaron considerablemente. Durante las primeras semanas de la crisis de la pandemia, se observó una tendencia al alza en el uso de la telemedicina, que alcanzó su máximo alrededor de la 16ª semana del año 2020. A medida que la movilidad comenzó a volver a sus niveles anteriores al confinamiento, se produjo una leve disminución en la demanda, no obstante, esta demanda permaneció consistentemente en un nivel más alto que antes de la pandemia. Estos resultados señalan una demanda creciente de telemedicina que persistió incluso después de que el grado de movilidad comenzó a volver lentamente a los niveles anteriores a la pandemia.

**Dentro de estas grandes tendencias, las siguientes conclusiones son particularmente notables:**

1. El aumento del número de llamadas y el número de los usuarios que llamaban por primera vez en los meses después de la pandemia fue de 230% y 198%, respectivamente.
2. La proporción de llamadas realizadas por nuevos usuarios disminuyó del 60% al inicio de la pandemia al 30% a medida que pasó el tiempo. Este hallazgo es congruente con la hipótesis de que la telemedicina es un bien de experiencia.
3. El mayor efecto se observó en las llamadas que resultaban en recetas médicas: estas llamadas aumentaron un 332%. Las llamadas que tuvieron como resultado consultas resueltas aumentaron un 235%; las llamadas que condujeron a derivaciones a otros especialistas aumentaron un 190%.
4. Los efectos se debían en su mayoría al incremento de llamadas de personas de edad avanzada con problemas de salud preexistentes que utilizaron el servicio para consultas de medicina interna.

## IMPLICACIONES PARA LAS POLÍTICAS

La pandemia de la COVID-19 destacó la necesidad de adoptar soluciones innovadoras que puedan proporcionar alivio a sistemas de salud sobrecargados. Este documento evidencia una demanda oculta no aprovechada de telemedicina que brinda un espacio para los formuladores de políticas públicas para promover y acelerar la adopción de soluciones tecnológicas que mejoren el acceso a servicios de salud. Las herramientas comportamentales podrían contribuir a disminuir las barreras de la telemedicina, incentivar a las personas a utilizarla y generar un conjunto más grande de pacientes que se beneficien de estas prestaciones. Si se proporciona a los pacientes la capacidad de experimentar el servicio de telemedicina se podría lograr asegurar un uso más amplio y sostenido que satisfaga las necesidades crecientes de acceso a servicios de salud.

El aumento del número de pacientes que utilizan telemedicina en los últimos años representa una oportunidad para que los investigadores y responsables de políticas públicas entiendan mejor los costos y beneficios del servicio cuando se proporciona a escala -lo cual ha sido ampliamente conjeturado pero rara vez medido. A medida que más personas empleen la telemedicina como parte de su atención sanitaria, será más fácil evaluar su impacto en el sistema de salud. Esta pregunta forma parte de un debate más amplio sobre la innovación disruptiva en el sector de la atención sanitaria.

Un reto importante para los gobiernos en los próximos años será desarrollar un marco legal que regule nuevas modalidades de provisión de servicios de salud. Para que la telemedicina se convierta en un medio masivo para la prestación de servicios de salud, los gobiernos en todo el mundo tendrían que abordar preocupaciones centrales como las prestaciones de servicios interjurisdiccionales, los pagos, los contratos de seguro y la igualdad en el acceso a servicios de alta calidad.

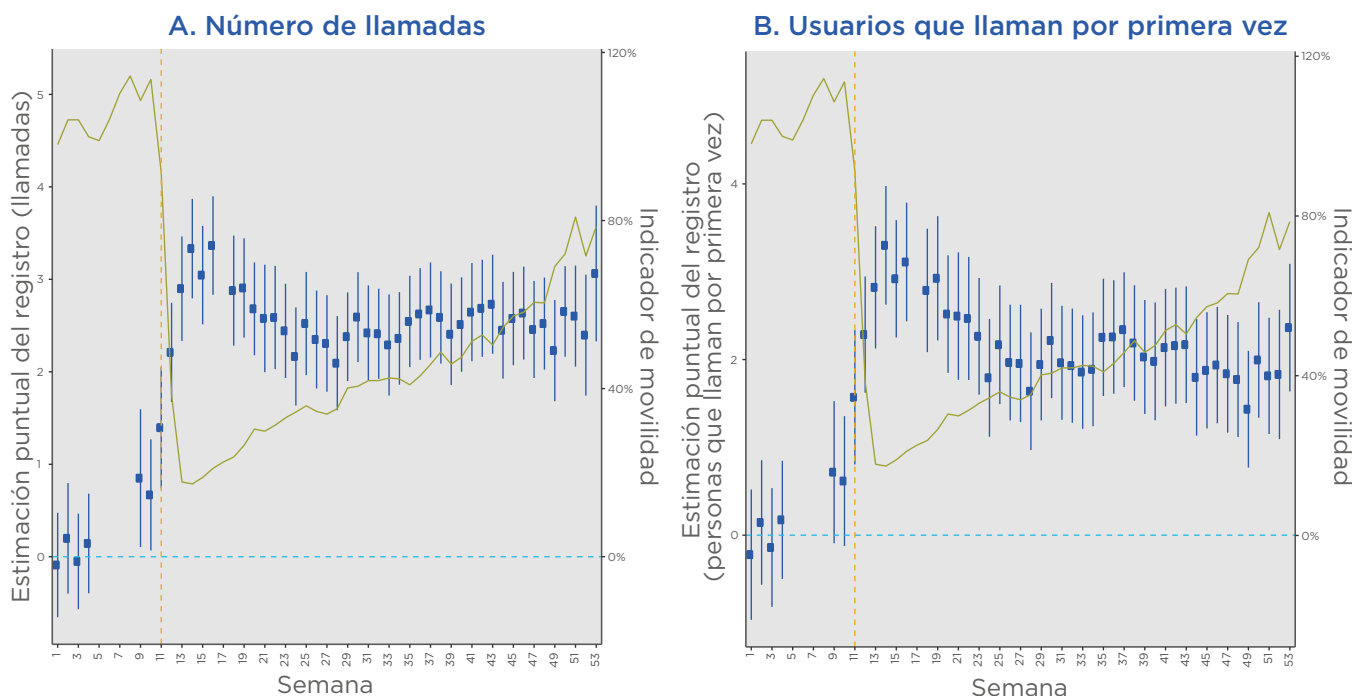
### Concepto clave



### ESTUDIO DE EVENTO

Metodología diseñada para investigar el efecto de un evento en una variable dependiente específica, explotando la variación de series temporales en torno a un evento destacado.

## Gráfico 1. Uso de telemedicina (estudio de eventos)



*Nota:* La línea verde muestra el promedio simple de los indicadores de movilidad caminando, conduciendo y del transporte público que aparecen en el gráfico 1. Los puntos azules corresponden a las estimaciones puntuales obtenidas utilizando una metodología de estudio de eventos que compara los resultados en 2020 con los observados en el mismo periodo de 2019, y las barras azules muestran los intervalos de confianza del 95% asociados. La línea vertical discontinua marca la semana 11, cuando las restricciones a la movilidad fueron impuestas por primera vez. Las semanas 6-8 no aparecen porque las llamadas de telemedicina no se registraron esas semanas en 2019. La semana 17 no aparece porque las llamadas de telemedicina no se registraron esa semana en 2020.

## INVESTIGACIÓN DEL BID SOBRE TELEMEDICINA

Este documento forma parte de una serie de estudios e iniciativas que el BID ha promovido para entender los sistemas de salud y sus capacidades de respuesta antes, durante y después de la actual pandemia. El Grupo de Economía del Comportamiento del BID también ha estudiado maneras de promover el uso de la telemedicina. Un estudio anterior intentó analizar la efectividad de diferentes métodos de comunicación para promover el registro con las aplicaciones de telefonía móvil que facilitan el uso de la telemedicina.



### ESTUDIO COMPLETO

[Busso, Matías, María P. González y Carlos Scartascini. 2021. "On the Demand for Telemedicine: Evidence from the Covid-19 Pandemic."](#)

Este estudio también se publicó en [Health Economics](#).

## DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN Y ECONOMISTA JEFE

El Departamento de Investigación y Economista Jefe es un generador de ideas innovadoras que apoyan la agenda de políticas estratégicas del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y sus países miembros con el fin de lograr un desarrollo económico sostenible y equitativo de la región. Para maximizar el impacto de su investigación, el Departamento de Investigación lleva a cabo actividades que sirven de insumos a otros departamentos del Banco, los gobiernos, la comunidad académica y la sociedad civil en la región.

Copyright © 2022 Banco Interamericano de Desarrollo. Esta obra se encuentra sujeta a una licencia Creative Commons IGO 3.0 Reconocimiento-NoComercial-SinObrasDerivadas (CC-IGO 3.0 BY-NC-ND) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/igo/legalcode>) y puede ser reproducida para cualquier uso no-comercial otorgando el reconocimiento respectivo al BID. No se permiten obras derivadas.

Cualquier disputa relacionada con el uso de las obras del BID que no pueda resolverse amistosamente se someterá a arbitraje de conformidad con las reglas de la CNUDMI (UNCITRAL). El uso del nombre del BID para cualquier fin distinto al reconocimiento respectivo y el uso del logotipo del BID, no están autorizados por esta licencia CC-IGO y requieren de un acuerdo de licencia adicional.

Note que el enlace URL incluye términos y condiciones adicionales de esta licencia.

Las opiniones expresadas en esta publicación son de los autores y no necesariamente reflejan el punto de vista del Banco Interamericano de Desarrollo, de su Directorio Ejecutivo ni de los países que representa.

