

# PERSPECTIVAS DE INVESTIGACIÓN



## ¿Cómo se puede liberar el pleno potencial de la telemedicina?



Una intervención en Argentina mediante la cual se envió periódicamente correos electrónicos a los hogares sobre los servicios de telemedicina disponibles aumentó efectivamente la adopción y la demanda de telemedicina.



El número de consultas virtuales por parte del grupo que fue objeto de la intervención de correos electrónicos fue seis veces mayor que las consultas del grupo de control al cabo de ocho meses.



El estudio observó que la intervención tuvo efectos duraderos, lo que sugiere que intentar que los pacientes prueben la telemedicina por primera vez puede inducir un uso continuado a lo largo del tiempo.

## CONTEXTO

---

---

La telemedicina puede disminuir potencialmente los costos y aumentar la conveniencia de los servicios de salud desplazando la atención desde los hospitales y clínicas a los hogares y dispositivos móviles. La telemedicina puede proporcionar atención primaria y especializada a las personas aisladas geográficamente, durante tiempos de crisis como respuesta a los desastres naturales y crisis humanitarias, y cuando la movilidad se restringe como consecuencia de una pandemia o una guerra. Sin embargo, la telemedicina es un “bien de experiencia” que sólo se puede evaluar plenamente después de que ha sido utilizado, y los pacientes muestran cierta reticencia para adoptar los servicios de telemedicina, posiblemente debido a una falta de familiaridad con la tecnología o a una resistencia a cambiar de las consultas presenciales tradicionales.

## PROYECTO

---

---

En una iniciativa para aumentar el uso de la telemedicina, se llevó a cabo un experimento de campo aleatorizado en colaboración con una compañía de seguros de salud y un proveedor de telemedicina en Argentina. Durante la intervención, cerca de 3500 hogares que tenían acceso pero que nunca habían utilizado el sistema fueron asignados aleatoriamente a un grupo de tratamiento y a un grupo de control. Los hogares en el grupo de tratamiento recibieron una serie de ocho mensajes (uno por semana) que presentaban información sencilla y viable sobre los beneficios de la telemedicina y cómo utilizar el servicio. Estos mensajes estaban diseñados para aumentar las descargas de la aplicación de telemedicina y su uso.

## RESULTADOS

---

---

La intervención demostró ser efectiva para aumentar la conciencia de la existencia de la telemedicina, así como la aceptación y demanda de la misma. Durante la primera semana, el 35% de la muestra de tratamiento abrió el correo electrónico. Si bien la tasa de apertura disminuyó progresivamente a sólo el 25% durante la última semana, el 51% de la muestra de tratamiento había abierto al menos uno de los correos electrónicos hacia el final de la campaña.

De la misma manera, se observó un aumento significativo del número de descargas de la aplicación durante los días en que se mandaron los correos electrónicos. Antes del inicio de la campaña, el patrón de descargas era de sólo unas pocas por día y estable. Sin embargo, el primer día de la campaña el número de descargas de aplicaciones móviles ascendió a 107.

Estas mayores descargas a su vez fueron seguidas de un aumento del uso de la telemedicina. En los primeros ocho meses del experimento, los pacientes asignados al grupo de tratamiento tenían seis puntos porcentuales más de probabilidades de haber utilizado al menos una vez el servicio. Esta probabilidad era aún mayor -12 puntos porcentuales- entre aquellos que abrieron al menos un correo electrónico. Este uso inicial generó un efecto acumulativo considerable a lo largo del tiempo. Al cabo de ocho meses, el número de consultas virtuales del grupo de tratamiento era seis veces mayor que las consultas del grupo de control.

### Concepto clave



#### BIEN DE EXPERIENCIA

un producto o servicio que sólo puede evaluarse después de que ha sido utilizado o consumido.

## IMPLICACIONES PARA LAS POLÍTICAS

---

---

El uso de la telemedicina se enfrenta a limitaciones tanto por el lado de la demanda como tecnológicas. Aumentar el acceso de la población es un imperativo porque puede aumentar el acceso a la atención de salud, reducir los costos de la misma y ampliar los servicios, particularmente a poblaciones geográficamente remotas e insuficientemente atendidas.

Dado que la telemedicina es un bien de experiencia, cobrar altas tasas por el acceso al servicio reduce la probabilidad de que se utilice. Como tal, los sistemas de salud deben encontrar maneras para incorporar la telemedicina en los modelos de provisión de salud existentes.

Puede que esto no sea suficiente. Las herramientas conductuales pueden contribuir a reducir las barreras al servicio y empujar a las personas a utilizarlo. Los responsables de las políticas y los proveedores de servicios de salud deben contemplar la implementación de intervenciones de información similares a las que se tratan en este estudio con el fin de aumentar la adopción de la telemedicina y otras tecnologías de la salud, que pueden mejorar en gran medida la accesibilidad y conveniencia de los servicios de atención de salud.

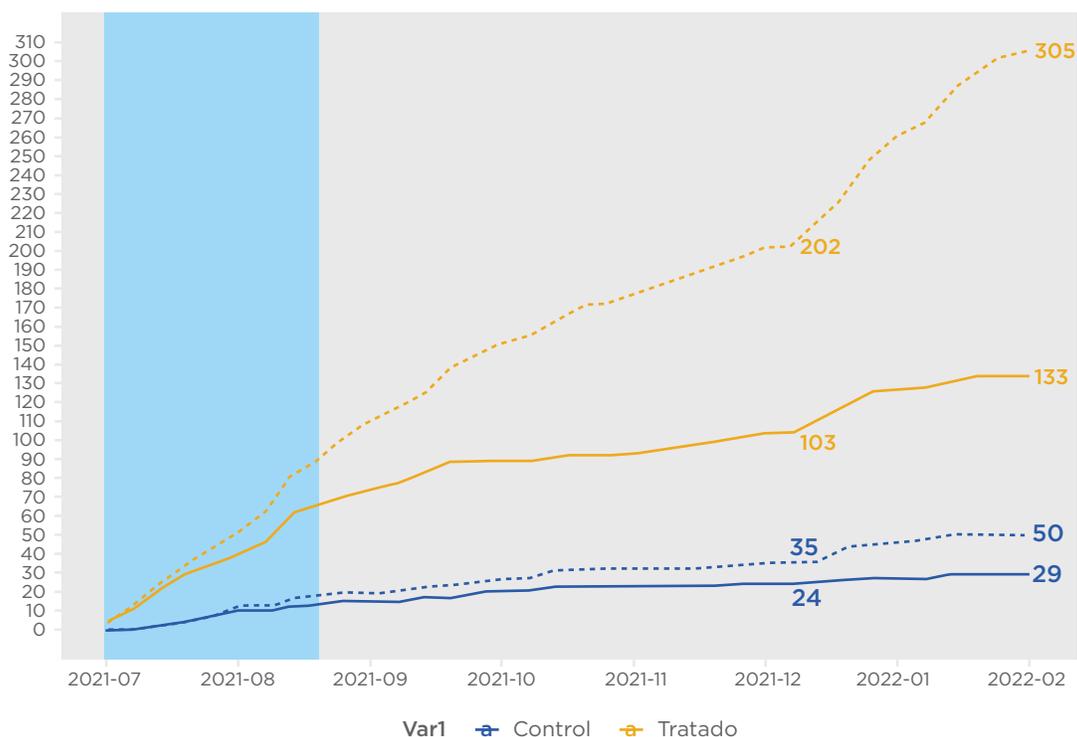
## INVESTIGACIÓN DEL BID SOBRE TELEMEDICINA Y SERVICIOS DE SALUD

---

---

Este trabajo forma parte de una serie de estudios e iniciativas del BID para entender los sistemas de salud y su capacidad de respuesta antes, durante y después de la pandemia. El Grupo de Economía del Comportamiento del BID también ha estudiado maneras de promover el uso de la telemedicina, el acceso a las vacunas y la atención médica y la promoción de conductas saludables.

## Gráfico 1. Total de llamadas y usuarios de telemedicina por primera vez



*Nota:* Este gráfico muestra el número total de llamadas y nuevos usuarios de la aplicación móvil por grupo de control y tratamiento. Las líneas amarillas representan el crecimiento de la demanda del grupo de tratamiento, la línea discontinua indica el número de llamadas y la línea continua indica el número de usuarios por primera vez. De la misma manera, las líneas grises representan la demanda del grupo de control, la línea discontinua indica el número de llamadas y la línea continua indica el número total de usuarios por primera vez. El panel azul celeste representa el período de la campaña de comunicación.

### Concepto clave



### TELEMEDICINA

el uso de las tecnologías de información y comunicación digitales, como los computadores y los dispositivos móviles para tener acceso a los servicios de atención de salud remotamente y gestionar la atención de salud.



### ESTUDIO COMPLETO

[González, María P., and Carlos Scartascini. 2023. "Increasing the Use of Telemedicine: A Field Experiment." IDB Working Paper No. 1471. Washington, DC: Inter-American Development Bank.](#)

## 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.

**Autor:** María P. González y Carlos Scartascini.

Copyright © 2023 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.

