

## ACTRA 2024

Auspiciada por:

La salud de la próxima generación  
es ahora.



### ACTRA abordó las claves para el futuro de la telemedicina

La 6ta Jornada de la Asociación Civil de Telemedicina de la República Argentina (ACTRA) abordó tres ejes: telemedicina en Latinoamérica con los casos de Clínica Alemana de Santiago de Chile, de Brasil a partir de la ponencia del presidente del Consejo de Salud Digital de Brasil y la mirada de Sancor Salud de Argentina; avances y desafíos en Argentina con el abordaje regulatorio, de uso de telemedicina con el reto de no perder la calidad médica y del impacto positivo en el medioambiente de las consultas médicas a distancia al evitar traslados innecesarios; y casos de éxito con las experiencias de implementación de herramientas tecnológicas de ICBA, Omint y OSDE. El fracaso surgió como indispensable para la innovación, y también cobró protagonismo el conocer los procesos para desarrollar soluciones y la buena predisposición de pacientes y profesionales a utilizar plataformas y aplicaciones tecnológicas como herramientas que ayudan al diagnóstico y al tratamiento.

## ACTRA 2024

## HIGHLIGHTS

- > **Alejandro Mauro** (Clínica Alemana de Santiago): "Rearmamos nuestro sistema clínico basándonos en los problemas"
- > **Carlos Pedrotti** (Consejo de Salud Digital de Brasil): "Si tenemos protocolos claros y datos digitalizados, podemos garantizar la calidad y la excelencia de la telemedicina y también medirla"
- > **Francisco Maggi** (Sancor Salud): "El ROI de la salud digital está por encima de otras tasas de la industria de salud"
- > **Ariel Almada** (Swiss Medical Group): "El principal desafío de la telemedicina es no perder calidad médica"
- > **Guillermo Schor-Landman** (abogado y profesor universitario): "La ley de firma digital es la revolución más profunda"
- > **Mariano Benzadon** (ACTRA, ICBA): "El planeta, el sistema de salud y los pacientes piden las consultas a distancia"
- > **Alejandro Aranguren** (ICBA): "Estamos orientados a la mejora de los procesos con la tecnología como facilitadora"
- > **Gabriela Mazzucchelli** (OMINT): "Poner en el centro al paciente y desplegar acciones terapéuticas costo-efectivas"
- > **Claudia Beatti** (OSDE): "La telepsiquiatría ofrece alta resolución, tiene buena aceptación, fácil accesibilidad y acorta los tiempos de espera"

## Telemedicina en Latinoamérica



Durante la 6ta Jornada de la Asociación Civil de Telemedicina de la República Argentina (ACTRA) **Alejandro Mauro**, Médico jefe de Transformación Digital en Clínica Alemana de Santiago, en Chile, aseguró que "se aprende y se innova con el fracaso",

## ACTRA 2024

y recomendó “empezar por el problema y no por la tecnología”. Según el experto, para evaluar los resultados de la telemedicina “hay que preguntarse ¿Qué perdemos cuando hacemos una consulta virtual frente a una presencial? Mantenemos los ojos y los oídos y perdemos el tacto, pero eso no limita la atención de la gran mayoría de las consultas o enfermedades, que pueden ser vistas en algunas de sus etapas”, y comentó: “En nuestro caso, tenemos un triage de telemedicos que permite definir qué paciente debe llegar o no a telemedicina”.

Mauro destacó que “el 20% de las atenciones de urgencia que se realizan en Clínica Alemana son tele-urgencias”. Además, incorporaron un telebox para aquellos que llegaron presencialmente y la urgencia de su caso no amerita la atención inmediata. También implementaron telemedicina internacional para que sus pacientes puedan ser atendidos de forma remota y segura.

Clínica Alemana posee algoritmos de Inteligencia Artificial (IA) e instrumentó funcionalidades de GPT en distintas áreas de la Historia Clínica Electrónica (HCE) según la especialidad. Obtienen resúmenes de HCE, generan informes médicos, crean casos educativos y ofrecen al profesional un chat con la HCE que le ofrece determinados datos.



**Carlos Pedrotti**, gerente Médico del Centro de Telemedicina en Hospital Israelita Albert Einstein y presidente del Consejo Saúde Digital Brasil (SDB) explicó que las características de Brasil con más de 215 millones de habitantes, una geografía diversa y grandes desafíos de conectividad con acceso limitado en áreas remotas, hizo que antes de la pandemia la situación para la salud digital fuera muy compleja, a lo que se le sumaba la fragmentación del sistema de salud y la inseguridad regulatoria en telemedicina que generaba incertidumbre tanto para los pacientes como para médicos e inversores. “Había una baja adopción de tecnologías de salud porque las inversiones destinadas no estaban destinadas en ese sentido, entonces la mayoría de las iniciativas en salud digital eran fragmentadas sin llegada a la mayoría de la población”, señaló.

## ACTRA 2024

En este contexto, Pedrotti dijo que “el rol del Estado para el desarrollo de la salud digital es importante, por las características de Brasil, pero si bien hay iniciativas importantes del Gobierno, debe haber una inversión mucho mayor para interoperabilidad de sistemas y para lograr mayor acceso”. Y advirtió que “el sistema público de salud está estrangulado, por lo que debe haber más inversión privada”.

Ir a la transmisión en vivo

MÓDULO 1:  
Telemedicina en LATAM

ACTRA Asociación Civil de Telemedicina de la República Argentina

ACTRA Asociación Civil de Telemedicina de la República Argentina

Lic. Francisco Maggi

salud innovación

- Sostenibilidad del sistema
- Modelo asistencial colaborativo
- Cambio de paradigma: Paciente en el centro
- Educar para prevenir para eficien

-12:58

-00:06

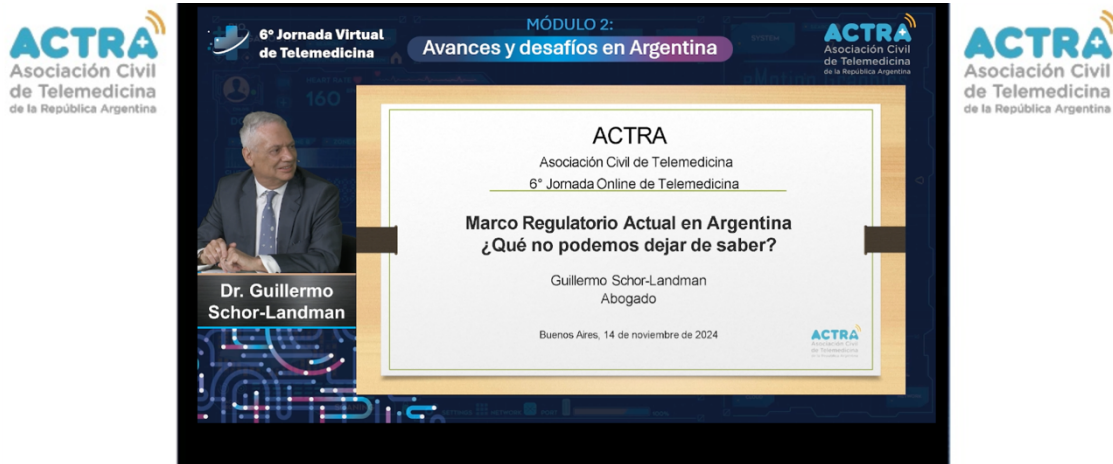
6° Jornada Virtual de Telemedicina

**Francisco Maggi**, gerente de Desarrollo de Negocios en SancorSalud, destacó la importancia de innovar para sostener el sistema de salud, poniendo al paciente en el centro y apuntando a la prevención y la educación “porque son acciones que permiten mejorar la calidad de vida de las personas y hacer más eficiente el sistema”.

Maggi explicó que en Sancor Salud utilizan las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) para facilitar la generación de valor en la salud. Realizan 30.000 teleconsultas y, según Maggi, “la salud digital tiene un retorno de la inversión por encima de otras tasas de la industria de salud como puede ser medicamentos o diagnóstico por imágenes”.

## ACTRA 2024

## Avances y desafíos en Argentina



El abogado y profesor universitario **Guillermo Schor-Landman** tuvo la misión de responder a la pregunta ¿Qué no podemos dejar de saber sobre el marco regulatorio actual en Argentina? Explicó que “antes de 2020, la Argentina tenía un plexo normativo con la ley de firma digital, la ley de protección de datos personales y la ley de derechos del paciente que hacía totalmente legítima la práctica y los usos que se venían haciendo en la Argentina alrededor de la telemedicina”.

En el caso de la ley de derechos del paciente, historia clínica y consentimiento informado (Ley 26.529), ante una consulta virtual es fundamental el consentimiento a fin de que el paciente preste conformidad, además, a ser atendido por TICs. Así, si existiera algún inconveniente técnico, la responsabilidad no es del profesional. Esta norma, además, define lo que es una historia clínica y una informatizada.

“La ley de firma digital fue la revolución más profunda porque indica que en todos los casos donde se requiera una firma manuscrita, alcanza con la firma digital y eso aplica a todo, así cada documento digital tiene el valor de un original, entonces en los casos de secuestro de historia clínica pedida por un juez, se le puede dar un pen drive y no tienen que revolver todo, además la guarda y custodia de la historia clínica por 10 años que aún exige la ley, puede hacerse en soportes digitales”.

En el caso de la protección de datos personales en el ámbito de la salud, al tratarse de datos sensibles hay un deber de secreto de profesional que la impone la ley de servicios de la medicina para toda la información que se obtiene del ejercicio y no puede ser utilizada con finalidades distintas o incompatibles con aquellas que motivaron su obtención”.

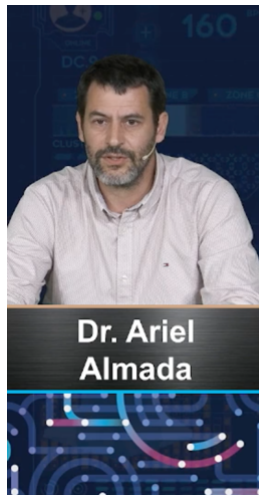
En 2019 una disposición sobre teleconsultas recoge todas las recomendaciones para que un profesional pueda ejercer un acto médico con todo lo que esto supone.

Además de hacer un repaso por las recientes leyes de teleasistencia y receta electrónica, Schor-Landman destacó que “en el ejercicio profesional, éste tiene el domicilio y la jurisdicción de donde está su Colegio profesional y la Ley de Defensa del Consumidor establece que en caso de un conflicto esa es la jurisdicción que corresponde para solucionarlo”.

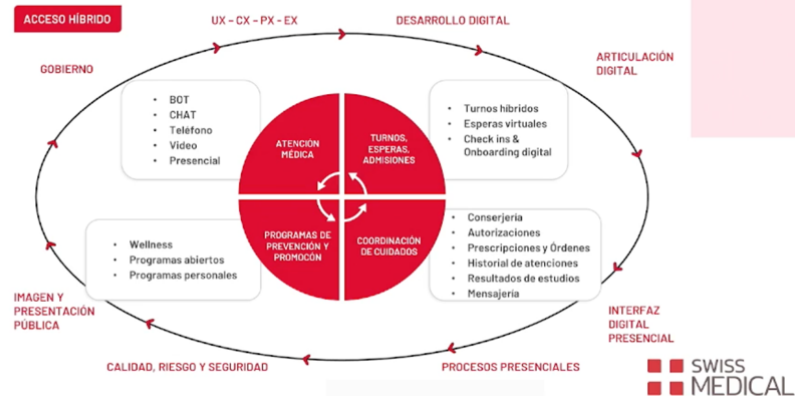
## ACTRA 2024

Sobre la digitalización de historias clínicas (Ley 27.706), “en realidad es un proyecto viejo, no va a suceder que todos se conecten a una sola plataforma financiada por el Estado, porque hay muchos buenos funcionando tanto en el sector privado como en el público en distintas provincias”.

Por último, sobre el Marco Legal de Inteligencia Artificial en la Argentina, destacó que el decreto 98 de 2023 que reglamenta la receta electrónica, aparece en el artículo 4 inciso K “la imposibilidad de usar IA en decisiones que no pueden ser revocadas, y establece definitivamente que la IA sólo sirve como apoyo de toma de decisión del profesional y bajo su supervisión”.



### Visión Integrada Ecosistema Digital



Para **Ariel Almada**, pediatra y director de Centros Médicos Ambulatorios de Swiss Medical Group (SMG), “el principal desafío de la telemedicina es no perder calidad médica”. En 2017, SMG observó desigualdad geográfica en la distribución médica, creciente subespecialización médica, turnos escasos, demoras en la atención y una tendencia global a acelerar la digitalización en salud. Y pacientes con cada vez más acceso a información que les genera incertidumbre y requieren de la palabra médica para zanjar sus dudas. Fue así que entre 2017 y 2018, SMG lanzó telemedicina y receta digital y fueron claves para resolver la demanda en pandemia, pasando a innovar de manera paralela en vez de en serie como lo venían haciendo. De este modo, todas las áreas de la empresa hicieron su propuesta y surgieron alternativas para mejorar la atención, una de ellas fue la telemedicina integral con la expansión de otros canales digitales, guardia ágil, canal de chat y otras funcionalidades como dashboard para profesionales.

Se pensó en generar un ecosistema de salud, pero el crecimiento fue desordenado con el fuerte desafío de capacitar a los médicos para atender de manera virtual, tanto sobre cómo utilizar las herramientas tecnológicas como también posturales y de modos ante la cámara para que la experiencia fuera positiva.

## ACTRA 2024



6ª Jornada Virtual de Telemedicina

MÓDULO 2:  
Avances y desafíos en Argentina



ACTRA Asociación Civil de Telemedicina de la República Argentina

ACTRA

### El sector salud y la huella de carbono

- La huella climática del sector de la salud equivale al 4,4 % de las emisiones globales netas .
- Si el sector de la salud fuese un país, sería el quinto emisor más grande del planeta.

Dr. Mariano Benzadón

The Lowest Digital Health: Charting the carbon footprint of health care. Lowest Digital Health 2025.01214818\_A04.10.2025.0208190421340222\*



**Mariano Benzadon**, presidente de ACTRA; director de Calidad, Seguridad y Experiencia del paciente y jefe de innovación del ICBA, realizó un análisis sobre el impacto positivo que tienen las consultas a distancia en la reducción de la huella de carbono, situación que enferma al planeta y a sus habitantes, por lo que promovió el círculo virtuoso que se logra con la telemedicina. “El hombre está enfermado el planeta y esto tiene que ver con la telemedicina porque es muy difícil que la salud de las personas esté preservada si el medioambiente está enfermo. Los profesionales de la salud no nos podemos hacer los distraídos con esto que está sucediendo. El sector de salud es responsable por el 4,4% de la huella de carbono emitida a nivel global”, graficó y aseguró: “Esto impulsa la telemedicina, de la misma manera que lo hace el paciente digital que impulsa el no desplazamiento”.

El ICBA realizó una evaluación de 700.000 consultas ambulatorias programadas tanto virtuales como presenciales. En pandemia, 1 de cada 3 consultas ambulatorias sin traslado necesario, fueron virtuales. Cuando crecieron las consultas virtuales, se mantuvieron estables; es decir, hubo una conversión. Analizaron tres períodos de 12 meses: prepandemia, inter-pandemia (+27% de consultas virtuales) y post-pandemia. Asumiendo que hubiese venido desde su domicilio, “en pandemia se evitaron 2,5 millones de km en traslados, la emisión de más de medio millón de kilos de dióxido de carbono a la atmósfera, un promedio de 11 km de desplazamientos de pacientes que se ahorraron un estimado de 40 minutos”.

En el mismo sentido, ICBA implementó el sistema de tele monitoreo de Virtual Sense, con el que tratan la insuficiencia cardíaca, y les permitió reducir un 44% las internaciones y, por ende, la huella de carbono producto de la actividad asistencial.

## ACTRA 2024

### Casos de éxito en Argentina

**Alejandro Aranguren**, CIO del ICBA, explicó la estrategia de salud digital que llevan adelante, que incluye seis desarrollos clave: app móvil para camilleros y limpieza, portal del paciente, circuito digital de pacientes, IA en guardia, real time y HCE.

La app funciona para traslados de los pacientes (sillas de ruedas, camillas, equipo médico que puede leer la pulsera del paciente, aceptar o rechazar y terminar el proceso) y también para gestionar la limpieza de las habitaciones identificadas con QR que se utiliza para altas médicas y administrativas. En ambos casos es mejorar procesos secundarios que mejoran los primarios.

El portal del paciente permite gestionar turnos, atención y seguimiento de pacientes de manera despapelizada porque están integrados con financiadores, farmacias y otros actores del ecosistema.

“La Historia Clínica Electrónica (HCE) tiene la característica de ser reactiva y dinámica”, destacó Aranguren. Cuenta con toda la información sobre las actividades del paciente y una herramienta que cambia según el diagnóstico y que sirve de soporte para la toma de decisiones del profesional. Posee un algoritmo para caminos críticos que está embebido en la HCE, además de guías clínicas para un uso racional de los estudios clínicos en base al diagnóstico y a lo que ya se hizo el paciente y que está consignado en la HCE.

La herramienta Real Time emula a la que se utiliza en los aeropuertos para mostrar vuelos a tiempo o demorados, pero para exhibir en que estadio se encuentran los pacientes (espera, sala, quirófano, demorados, etc).

“La Inteligencia Artificial (IA) en la guardia fue el modo de hacerla más ágil, con un triage mejor gestionado, pero siempre pensamos primero en el proceso y después en qué tecnología nos podía ayudar”, señaló Aranguren y aclaró que “la app asiste en la gestión de los triage y el sistema de IA está conectado con la HCE y conoce todo lo que allí está consignado”. Además, le otorgan una Tablet al paciente que puede hablarle o escribirle y en ese diálogo el sistema genera un resumen embebido en la



## ACTRA 2024

HCE para que después cuando se reúne con el médico, cuente con la información surgida de las preguntas que realiza la IA y que cambian según la HCE.

6° Jornada Virtual de Telemedicina

MÓDULO 3:  
Casos de éxito en Argentina

ACTRA  
Asociación Civil de Telemedicina de la República Argentina

Telemonitoreo domiciliario

Dra. Gabriela Mazzucchelli

GrupoOmint

**Gabriela Mazzucchelli**, gerente de Gestión Clínica de Servicios de OMINT, explicó la implementación y resultados del monitoreo remoto de la insuficiencia cardíaca y aseguró que es un “ejemplo de medicina basada en valor porque tiene la característica de poner en el centro al paciente y desplegar acciones terapéuticas costo-efectivas”.

El proyecto comenzó en diciembre de 2020, en plena pandemia, y se enfocó en pacientes con patologías complejas que, por el aislamiento, no tenían la posibilidad de atenderse y miedo a movilizarse. Eligieron la insuficiencia cardíaca porque es una enfermedad prevalente, primera causa de hospitalización en todo el mundo en personas mayores de 65 años, y con alta tasa de re-internación, de mortalidad y de morbilidad. Además, el impacto de la insuficiencia cardíaca no solo afecta al paciente y su calidad de vida, también lo hace a la familia y al sistema de salud por la alta utilización de recursos sanitarios y costos asociados a este tipo de enfermedades.

Desarrollaron la herramienta de tele monitoreo que permitiera una mayor adherencia al tratamiento y midieron distintas variables, como usabilidad de la herramienta, re-internación, costos de atención y satisfacción de pacientes y profesionales.

La app conecta al paciente con el médico, este último establece un protocolo de control que implica que el paciente y/o familiar carguen determinadas variables clínicas en la app y cómo se siente. Estos datos migran a un tablero de control con posibilidad de tener visión de la evolución en el tiempo de los parámetros al que tienen acceso los médicos de cabecera del paciente y el área de emergencias. El médico, además de configurar el protocolo que tiene que seguir el paciente, también establece las alarmas, dependiendo el desvío de la variable o la persistencia del desvío de la variable.

## ACTRA 2024

La edad promedio de los pacientes con insuficiencia cardíaca es de 79 años, son predominantemente hombres, más del 90% con internación previa y carga de comorbilidad, y 5% con insuficiencia renal crónica.

Desde el comienzo del programa -diciembre del 2020- incorporaron 146 pacientes, ahora con 80 activos, lograron una adherencia al programa del 87% y un nivel de satisfacción del 97% que quiere permanecer en el programa. También una disminución significativa de la tasa de internación y de llamados a emergencia, y un aumento de consultas médicas ambulatorias (es la ecuación que buscan por cuestiones de costos de las prestaciones). A lo largo de los tres años del programa (2020-2023), consiguieron una disminución del 45% de los costos médicos, baja que estuvo fuertemente traccionada por la menor cantidad de internaciones.

“Habíamos previsto este programa por seis meses, pero decidimos continuarlo por los buenos resultados obtenidos, además de que los pacientes querían seguir”, señaló Mazzucchelli. Hacia el futuro, la gerente de OMINT, aseguró que “los desafíos que se vienen van desde incrementar la cantidad de pacientes en el programa, hasta llevar la solución a todo el país, escalar a otras patologías, mantener la centralización en el paciente y mejorar continuamente los procesos de atención”

**6° Jornada Virtual de Telemedicina**

MÓDULO 3: **Casos de éxito en Argentina**

ACTRA Asociación Civil de Telemedicina de la República Argentina

Dra. Claudia Beatti

```

    graph TD
      A[Recepción del caso] --> B[Riesgo para sí o terceros]
      A --> C[Sin riesgo]
      B --> D[Código Rojo + VP(1)]
      C --> E[CMO]
      D --> F[Resolución virtual]
      D --> G[Presencial]
      E --> F
      E --> G
      F --> H["• Resolución del caso.  
• Derivación a consulta presencial.  
• Derivación a internación u otro dispositivo."]
      G --> I["• Resolución del caso.  
• Derivación a internación clínica o por salud mental.  
• Derivación a otro dispositivo."]
  
```

osde

**Claudia Beatti**, coordinadora de Urgencias, Interconsultas, Internaciones y Seguimientos Domiciliarios de Salud Mental de Grupo OSDE; describió el recorrido de la evolución de la plataforma de telepsiquiatría implementada por OSDE. Y aseguró que “como ventajas se pueden destacar que es una herramienta que ofrece alta resolución, que tiene buena aceptación, fácil accesibilidad y que acorta los tiempos de espera”. Entre las desventajas, dijo que “una puede ser que a veces se tome el dispositivo de urgencias como espacio de tratamiento porque no tiene espera, y esa inmediatez haga que muchos ingresen por urgencias para no esperar, pero estamos resolviéndolo”.

## ACTRA 2024

Entre 2018 y 2021 OSDE tenía un volumen de consultas presenciales que rondaban las 1.029 por mes, algo que demandaba 4 profesionales por día de guardia, más la movilidad. En pandemia, debieron resolver en forma telefónica las consultas y, con estos antecedentes, decidieron armar un circuito y desarrollar una herramienta formal que estuviera acorde con los requerimientos de la especialidad. Es decir, que garantice la privacidad del paciente, que contemplara RRHH presenciales como respaldo, que los profesionales fueran idóneos en la resolución de problemas, y que conocieran bien la herramienta.

6° Jornada Virtual de Telemedicina

Para salir de la pantalla completa, presiona **esc**

### Casos de éxito en Argentina

ACTRA Asociación Civil de Telemedicina de la República Argentina

#### Evolución de las consultas

	PRESENCIAL	VIRTUAL	TOTAL
2019	12.451	0000	12.451
2020	12.207	0000	12.207
2021	11.434	2.660	14.094
2022	7.283	12.198	19.481
2023	6.070	11.183	17.253

**Dra. Claudia Beatti**

osde

\*Descenso continuo de las consultas presenciales.  
\*Aumento de las consultas virtuales. Nuestro desafío es trabajar para tender a la estabilización.  
\*Intervienen otras circunstancias que nos limitan en la contención de la demanda.

“Nuestro triaje lo realiza personal no médico por lo que el interrogatorio es acotado y su codificación se basa en la detección del riesgo. El resto de las consultas se clasifican como consultas virtuales y es el especialista el que define si se resuelve de esa manera o requiere de otros recursos”, explicó Beatti.

**Gustavo Kirszner**, médico de la Unidad de Asistencia Remota de OSDE, explicó que es un servicio de teleasistencia para el personal médico o paramédico de empresas de todo el país y que brindan servicios, fundamentalmente a mineras, petroleras y buques de altamar. Actualmente hay 70 puntos de atención UAR en 35 empresas de todo el país que tienen la característica de estar alejados, o inaccesibles y rodeados de pequeñas poblaciones.

Comenzaron en 2017 con un sistema Polycom y ahora emplean la misma plataforma que OSDE usa para consultas médicas on line. El servicio cuenta con profesionales en el punto UAR -generalmente enfermeros- que reciben a los trabajadores y es el enfermero el que se comunica con el médico de guardia y se lo atiende por telemedicina o telefonía satelital en el caso de los buques.

Si desean revivir la 6ta Jornada de la Asociación Civil de Telemedicina de la República Argentina (ACTRA), pueden hacerlo ingresando a este link:

[https://www.youtube.com/live/1Nllr3kLOZg?si=W5\\_bRAna9XoDd\\_lb](https://www.youtube.com/live/1Nllr3kLOZg?si=W5_bRAna9XoDd_lb)