

# Miedo al coronavirus y cambios en los pagos disparan la telemedicina

Washington, (KHN vía EFE News).- Lukas Kopacki, quien regresó a casa después de que su universidad cerrara por la pandemia del coronavirus, se había estado sintiendo mal durante dos días, con dolores de cabeza y garganta, y dificultades para respirar. Pero le preocupaba que ir al consultorio médico pudiera enfermarlo más. "No tenía ganas de entrar en ese agujero negro de bacterias y virus", dijo Kopacki, de 19 años y natural de Ringwood (Nueva Jersey). La semana del 16 de marzo este estudiante de la Universidad de Vermont decidió llamar a Teladoc, una compañía que conecta a pacientes con médicos por teléfono a nivel nacional. El doctor que le atendió le diagnosticó una infección sinusal (sinusitis) y le envió una receta con un antibiótico a su farmacia local. Con su cobertura de salud de Aetna, que a principios de marzo renunció temporalmente a su copago de 45 dólares por atención virtual, Kopacki pagó de su bolsillo 1.44 dólares. "Fue fácil y rápido", dijo.

## EL CORONAVIRUS DISPARA LA TELEMEDICINA

La atención médica por teléfono o videoconferencia ha existido durante varias décadas, pero el brote del coronavirus ha llevado a un aumento de la llamada telemedicina como nunca antes se había visto, según los sistemas de salud y los grupos de proveedores en todo el país. Millones de estadounidenses buscan atención conectándose a distancia con un médico, muchos por primera vez. Los sistemas de salud, las aseguradoras y los grupos de médicos dijeron que esta práctica permite a las personas mantener el distanciamiento social a la vez que reduce la propagación de la enfermedad, y protege a los trabajadores de salud. Las empresas privadas de tecnología como Teladoc, Doctor On Demand y Amwell, y los grandes sistemas de atención médica, pueden proporcionar un médico directamente a alguien que se contacte con ellos. Otros pacientes pueden pedir una cita de telemedicina con su médico habitual, que puede utilizar aplicaciones informáticas a través de celulares y computadoras. Hoy por hoy, cualquier tipo de atención primaria y especializada, y los servicios de salud mental se pueden proporcionar a través de la telemedicina. De hecho, muchos hospitales han agregado recientemente servicios de telemedicina para evitar que los pacientes preocupados por el coronavirus colmen sus salas de emergencia. Estimulados por el objetivo de mantener a los pacientes alejados de las instalaciones médicas abarrotadas, también las aseguradoras, del gobierno y privadas, han aumentado el pago de las visitas de telemedicina para que estén a la par de las citas en persona. Antes del brote, las aseguradoras pagaban menos de la mitad de esa cantidad, lo que disuadía a muchos médicos de ofrecer este servicio.

## MEDICARE SE SUMA A LA TELEMEDICINA

Este mes, Medicare habilitó a todos los

afiliados usar la telemedicina, una opción que anteriormente solo estaba disponible para personas que viven en áreas remotas, y para chequeos específicos y breves. El gobierno federal también dijo que los médicos podrían ofrecer servicio fuera de sus estados durante la pandemia para tratar a los pacientes de Medicare virtualmente, incluso si no tienen licencia en el estado del paciente. California, Florida y otros estados también han renunciado a sus requisitos de que un médico tenga licencia en el estado para brindar atención.

## ¿PERMANECERÁ LUEGO DE LA PANDEMIA?

La Clínica Cleveland está en camino de registrar más de 60.000 visitas de telemedicina en marzo, según sus directivos. Antes, el grupo, que tiene hospitales en Ohio y Florida, promediaba unas 3.400 visitas virtuales al mes. Su sistema Express Care Online atiende a pacientes de todo el país las 24 horas del día. Alrededor del 75 % de las llamadas ahora provienen de personas preocupadas de haber contraído el COVID-19, según dijo el doctor Matthew Faiman, director médico del servicio. Al igual que muchos otros sistemas de salud, la atención de urgencia virtual de Cleveland Clinic está renunciando a los copagos de los pacientes durante la pandemia. "Estamos viendo un aumento significativo en la demanda de pacientes que buscan atención, tanto las personas preocupadas por el virus como los pacientes que están enfermos y que necesitan saber cómo manejar sus síntomas", explicó Faiman. La clínica ha contratado más médicos para este servicio desde que se cancelaron las cirugías electivas y menos pacientes van al consultorio. "La telemedicina ha estado en los bordes del sistema por un tiempo", dijo el doctor Manish Naik, director de tecnología de información médica de la Clínica Regional de Austin, en Texas. "Y, cuando todo esto termine, muchos médicos y pacientes querrán que la opción de telemedicina permanezca".

## LA TOS, LA PRINCIPAL PREOCUPACIÓN

Por supuesto, este tipo de atención tiene sus limitaciones, como es el caso la auscultación de los pulmones o el corazón de un paciente u ordenar una radiografía para verificar si hay neumonía. Pero Naik señaló que la telemedicina también otorga a los médicos una visión más completa de los pacientes a través de "observación en el hogar" e interacciones que muestran "cosas que nunca antes pudimos ver". Antes de marzo, NYU Langone Health en Nueva York tenía alrededor de 50 visitas virtuales cada día a través de su plataforma de atención de urgencia. En la semana del 23 de marzo, el sistema hospitalario ha promediado alrededor de 900 por día. Para el 80% de las visitas de telemedicina, la tos es la principal preocupación, seguida de la fiebre, dijo el doctor Paul Testa, jefe de información médica. NYU Langone tiene ahora 170 médicos que atienden a pacientes a través de la



**A man with a mask walks past a CVS Pharmacy in the Cooper Square area in New York, New York, USA.**  
EFE/EPA/Jason Szenes

telemedicina, en comparación con los 35 de antes. "No estamos recomendando pruebas para todos, pero estamos aconsejando el cuidado personal, la hidratación y el autoaislamiento", agregó Testa. "El objetivo es crear una opción para estos pacientes en lugar que se apresuren a una urgencia o a una sala de emergencias". Si un paciente tiene problemas para respirar, un proveedor de telemedicina de la NYU le indicará que llame a una ambulancia si es necesario o que vaya a la sala de emergencias. Teladoc tiene un promedio de 15.000 visitas de pacientes por día en Estados Unidos, 50 % más que en febrero. Los tiempos de espera han aumentado de minutos a horas en algunos casos, reconoció un vocero. En la Clínica Regional de Austin, que cuenta con 340 médicos en 28 consultorios, casi la mitad de las visitas de pacientes ahora son virtuales en comparación con una fracción antes del brote. "Con la situación del COVID-19, tenemos pacientes que están nerviosos por venir, y no queremos pacientes con síntomas que expongan a otros", dijo Naik. La Administración de Donald Trump estuvo actuando para ampliar las opciones de telemedicina incluso antes de la pandemia. En 2019, le permitió a Medicare pagar por primera vez a los médicos un promedio de 14 dólares por una llamada telefónica de cinco minutos para comunicarse con sus pacientes. Ken Prussner, de 74 años y de Herndon (Virginia), usó la computadora de su casa el lunes 23 para conectarse con su médico de toda la vida. Prussner tenía una enfermedad gastrointestinal y un poco de fiebre, y su familia quería asegurarse de que no tuviera COVID-19. Habló con su médico como si estuviera en el consultorio. Prussner tenía una infección típica del intestino delgado que desaparecería por sí sola en tres o cinco días. "Fue bastante sencillo", dijo Prussner, oficial retirado del Servicio Exterior de Estados Unidos.

*Por Phil Galewitz*

*(Esta información fue producida por Kaiser Health News, un programa editorialmente independiente de la Kaiser Family Foundation no relacionado con Kaiser Permanente).*