

EL ACCESO A LA ASISTENCIA SANITARIA EN REMOTO DURANTE LAS VACACIONES DE VERANO: EL CASO POLACO

Preparado por



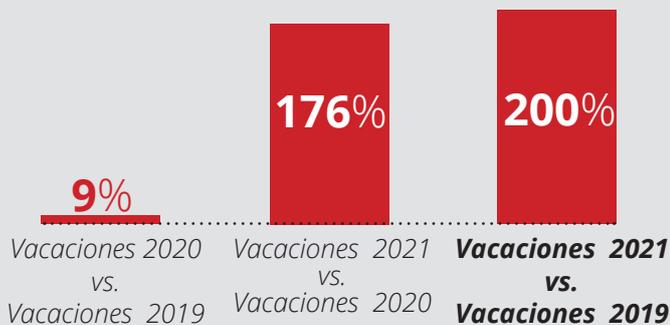
&



Septiembre 2021

01. DINÁMICA DE CRECIMIENTO DE LAS TELECONSULTAS MÉDICAS

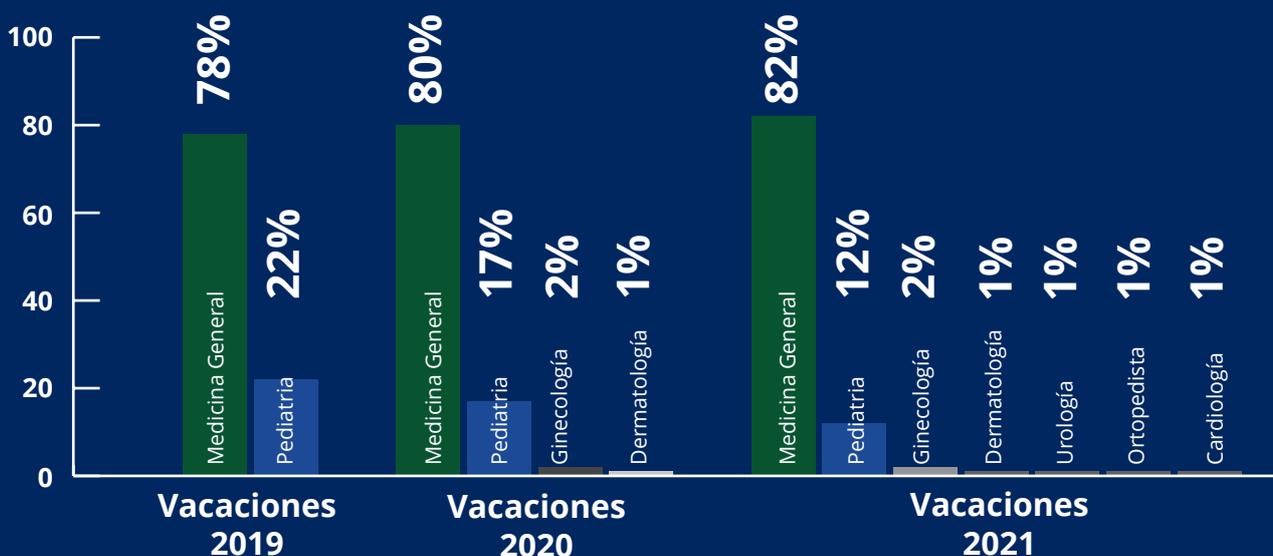
La dinámica de crecimiento de las teleconsultas médicas, proporcionadas por Mondial Assistance para productos de asistencia en viaje turísticos:



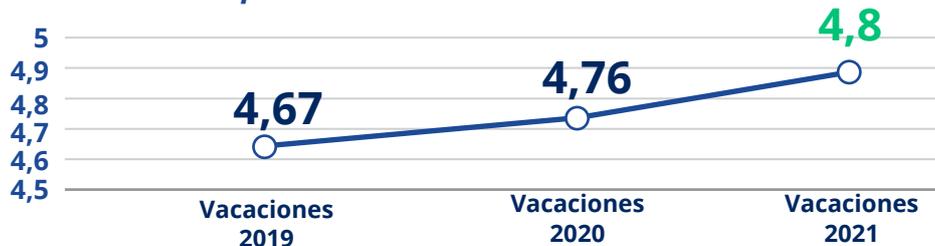
La dinámica de crecimiento de las teleconsultas médicas, proporcionadas por Telemedi para compañías de asistencia:



Distribución de las teleconsultas médicas realizadas



Evolución de la puntuación de las teleconsultas médicas



El **16%** de las intervenciones relacionadas con enfermedades han sido atendidas por teleconsulta, sin acudir a consultas médicas físicamente.

02. CONCLUSIONES

La pandemia del covid-19 alentó a los polacos a usar la telemedicina durante los periodos vacacionales

Mondial Assistance y Telemedi ofrecen soluciones de telemedicina desde hace casi 10 años. Los datos de 2019, que son un punto de referencia para el análisis de crecimiento de 2020 y 2021, confirman que antes de que el virus Sars-cov-2 y la pandemia de covid-19 azotaran Europa, los servicios de telemedicina habían estado disponibles para los clientes de asistencia, también como parte de seguro de viaje no nacional. La explosión de la pandemia ha acelerado el proceso de adaptación a la telemedicina entre los clientes. Los crecimientos registrados en 2020 y 2021 indican que la teleconsulta médica se ha convertido en un estándar del mercado.

Aunque los polacos pasan sus vacaciones en Polonia, ha aumentado el número de seguros de asistencia en viaje con la opción de acceder a la asistencia sanitaria de forma remota.

Según los datos de la Organización Turística de Polonia, de todas las personas que tenían la intención de irse de vacaciones de verano en 2020, el 82% de los encuestados declaró que pasaría sus vacaciones en su Polonia. Únicamente un 13% declaró que iría al extranjero. A pesar de una caída significativa en la movilidad de los polacos, el número combinado de consultas médicas remotas fue mayor que en el año anterior a la pandemia.

El polaco como idioma preferido de consulta médica

Los turistas polacos se sienten muy cómodos utilizando la telemedicina, por utilizar la atención médica remota, debido a la posibilidad de hablar en su idioma nativo con el médico. Durante la teleconsulta, un paciente puede recibir una receta e instrucciones sobre qué medicamento tomar, así como la dosis y la frecuencia de uso. Las compañías de seguros cubren los costos no solo de las consultas, sino también de los medicamentos.

El 16% de las intervenciones de asistencia remota se son exitosas a través de canales no presenciales.

Aunque durante la temporada de vacaciones de verano, las llamadas de emergencia representan el 75% de todas las intervenciones médicas, solo el 16% de los pacientes no necesitan más que una consulta médica y una receta electrónica. Por tanto, el 16% de las intervenciones que requirieron una respuesta médica de emergencia, han sido atendidas por teleconsulta, sin contratar entidades médicas estacionarias.



03. PREGUNTAS PARA MONDIAL ASSISTANCE

¿De dónde viene el mayor interés por la telemedicina durante la temporada de vacaciones?

Este crecimiento es resultado de la estacionalidad del flujo turístico, así como del número de viajes y por ende de enfermedades reportadas al centro de operaciones de Mondial Assistance. La temporada de vacaciones es una época de mayor movilidad. Esto se refleja en un mayor número de intervenciones asistenciales y en una mayor demanda de consultas médicas. La pandemia ha familiarizado a nuestros clientes con los medios no presenciales para ponerse en contacto con los médicos, por lo que es más probable que estos servicios sean utilizados.

¿Existe una tendencia similar cuando se mira ese crecimiento en una perspectiva de todo el año?

Existe una tendencia al alza con respecto a diferentes períodos. Sin embargo, el mayor número de teleconsultas es típico de la temporada de vacaciones de verano.

¿Cual es la previsión de Mondial Assistance para las vacaciones de Navidad?

Como norma general tenemos más lesiones durante este período. En todo caso, no existe posibilidad de comparar con la temporada de verano y el uso de la teleconsulta médica. No obstante, nuestra previsión es realizar muchas más teleconsultas con pediatras y médicos de cabecera debido a la temporada de frío y, lamentablemente, a la pandemia todavía presente. Suponemos que en la mayoría de los casos nuestros servicios serán principalmente con los pacientes que se quedan en Polonia.

Las consultas especializadas y el análisis de pruebas de imagen con un ortopedista o cirujano también son cada vez más populares. Nuestros datos confirman que los pacientes con traumatismos tienen una clara tendencia a revisar la documentación recopilada a través de nuestras consultas en remoto. Por lo general, en el sistema de salud pública, los médicos no tienen tiempo suficiente para revisar los resultados de las pruebas con precisión y resolver las dudas de los pacientes.

” Hemos estado utilizando soluciones telemédicas como parte de nuestros productos de seguros durante años. Nuestros clientes los utilizan tanto en su país como en el extranjero. Nuestra experiencia muestra que fueron los turistas polacos los que allanaron el camino para el uso masivo del contacto remoto con el médico. Durante los períodos de vacaciones, especialmente en verano, las teleconsultas con un médico, en polaco, funcionan fantásticamente, tanto para adultos como para niños. Cada año manejamos casos extremadamente complejos que involucran enfermedades graves durante las vacaciones que cuestan cientos de miles de euros resolver. Sin embargo, la mayoría de los casos se refieren a problemas básicos que puede resolver un médico residente en Polonia. Nuestros clientes eligen la forma remota de contactar a un médico con mucha frecuencia, y los niveles de satisfacción relacionados con esos servicios son muy altos. Nuestros datos confirman la dinámica de crecimiento del uso de la telemedicina en la atención familiar y pediátrica.

Creemos que la participación de los servicios médicos remotos en toda la cartera de nuestros servicios crecerá en los próximos años, alcanzando una dinámica de crecimiento de dos dígitos.



Piotr
Ruszkowski

Director de ventas y marketing
MONDIAL ASSISTANCE

04. PREGUNTAS PARA TELEMEDI

¿Cómo explica Telemedi las cifras de crecimiento de tres cifras registradas por Mondial Assistance?

Mondial Assistance y Telemedi ofrecen soluciones de telemedicina desde hace casi 10 años. Hoy, como dos empresas que colaboran desde 2019, compartimos nuestros conocimientos, experiencias y aprendemos unos de otros. Somos conscientes de que la construcción de hábitos de consumo es un proceso y, por un lado, lleva tiempo y, por otro, requiere de actividades de desarrollo periódicas en cuanto a proporcionar a los clientes nuevas funcionalidades, servicios de máxima calidad, así como actividades educativas y promocionales. La pandemia ha reforzado los procesos educativos y adaptativos. Gracias a una sólida base tecnológica y a la concienciación del cliente construida en años anteriores, fue posible convencer a los clientes de que utilizaran este medio de contacto con los médicos.

¿Cómo valoran los pacientes que están de vacaciones este tipo de servicio médico?

La valoración final de una consulta médica remota consta de dos valoraciones de áreas individuales. El primer punto es la suma de la experiencia del paciente a lo largo de la reserva, el aspecto técnico de la consulta y el tiempo tras el cual el paciente recibió recomendaciones, prescripciones o derivaciones. En esta área, es clave ofrecer un servicio 24/7 los 365 días del año, a través de un acceso web o móvil, para poder reservar una cita médica una vez que las consultas médicas ya están cerradas, o poder enviar la información y documentación al médico, previamente a la consulta, sin necesidad de tener que esperar en línea. La otra área es, obviamente, la calidad de los servicios que ofrece el personal médico. Nuestros datos, que hoy podemos mostrar con orgullo, muestran claramente que 8 de cada 10 consultas fueron resueltas inmediatamente durante la cita médica, lo que significa el 98% de los pacientes quedaron satisfechos con el resultado.

¿Qué tendencias y desafíos globales enfrentarán las empresas de asistencia durante el próximo año?

La clave para reforzar las tendencias que hacen más disponible la telemedicina en un determinado país es, en primer lugar, la intensidad y la suma de todas las acciones que realizan las entidades presentes en ese mercado para concienciar a la sociedad sobre la eficacia y seguridad de la telemedicina.

”

Las dos últimas temporadas de vacaciones muestran lo importante que es para los polacos sentirse seguros. Algo que, no hace mucho tiempo, era un factor clave para pasar las vacaciones en el extranjero, es decir, conseguir un acceso rápido y económico a un médico, se ha convertido en un hábito entre los turistas que pasan sus vacaciones en Polonia. Covid-19 ha cambiado nuestras necesidades de manera significativa. La sensación de seguridad constante se ha convertido en una de las necesidades clave que satisface la telemedicina.

A medida que el mercado de la salud electrónica sigue creciendo, seguimos utilizando nuestra experiencia y seguimos trabajando para introducir nuevos elementos en nuestra oferta. Tenemos la intención de implementar las nuevas soluciones tanto en Polonia como en los mercados extranjeros en los que estamos presentes.



Beata Gosławska

Director de Desarrollo comercial
Telemedi

”



Paweł Kaoka

VP Global Business Development
Telemedi

Los últimos dos años fueron un período de rápido desarrollo de los servicios en el sector de la salud digital. También ha sido una época de grandes desafíos para los seguros de viaje y los servicios de asistencia. Es principalmente gracias a los servicios telemédicos que pudimos ofrecer atención médica a pacientes que viajaban por todo el mundo en una época en la que el acceso a los servicios médicos tradicionales era limitado.

La herramienta de salud digital es ahora un estándar para quienes viajan y trabajan en todo el mundo. Sin embargo, creo que el crecimiento progresivo continuará con el aumento observado en la confianza de los pacientes en dichos servicios y el rápido desarrollo de la infraestructura de ciber salud en todo el mundo.

MONDIAL ASSISTANCE GROUP:

UNA INTERVENCIÓN CADA 2 SEGUNDOS EN CUALQUIER PARTE DEL MUNDO

Somos el líder del mercado internacional en asistencia, seguros de viaje y cuidado personal. Los servicios del Grupo, prestados en todos los continentes, son utilizados por 250 millones de personas, es decir, el 4% de la población mundial. Esto es parte de nuestro saber hacer, que complementa la experiencia de más de 20 años de existencia en Polonia. Durante años, hemos trabajado para lograr el éxito de muchas empresas que conoce, incluidas las más grandes.

Persona de contacto: Piotr.Ruszowski@mondial-assistance.pl



TELEMedi:

UN SOCIO DE CONFIANZA EN SALUD DIGITAL

Somos un socio de confianza en soluciones avanzadas de atención médica digital.

Desde 2014, hemos estado mejorando y brindando a las empresas una plataforma de atención médica digital plug & play que incluye módulos como telemedicina, triaje automatizado, inteligencia artificial, monitoreo de dispositivos médicos e integraciones de API. Tenemos en cuenta las expectativas de nuestros clientes y las especificidades de los mercados locales. .

Combinamos la experiencia multicultural con el poder de la tecnología. Nuestras soluciones son utilizadas por un número cada vez mayor de pacientes en todo el mundo.

Persona de contacto: R.Rodriguez@telemedi.com

