

ESTUDIO DE CASO - BID HOLA DR. È MEDICINA INTERNA

Introducción.

Soy Juan Camilo Marín Roldán, nacido en la década de los 80's, tengo 36 años, en la ciudad de Medellín, orgullosamente paisa.

Tengo como proyecto de vida mi familia y la academia, soy egresado del colegio y de la Facultad de Medicina - como Médico y Cirujano - de la Universidad Pontificia Bolivariana, llevo 12 años de ejercer mi profesión orgullosamente, la mayoría de mi vida laboral ha sido en el Hospital Universitario de San Vicente Fundación de Medellín, y hace aproximadamente cinco años soy el coordinador de los Médicos Internos de Urgencias de Policlínica de dicha institución (vinculado como Profesor adscrito a la Universidad de Antioquia). Adicionalmente, estoy vinculado a la Facultad de Medicina de la Universidad CES hace cuatro años como Docente de Semiología.

Actualmente, estoy cursando el cuarto y último semestre de Maestría en Tecnologías de la Información y Comunicación en Salud (TICS) de la Facultad de Medicina de la Universidad CES, maestría que escogí con la finalidad de poder fortalecer y acreditar la educación y consultoría en Medicina de manera virtual, con la firme intención de eliminar las barreras de distancia y tiempo, mejorando la oportunidad en el acceso a ambas modalidades.

Por otro lado, soy Esposo y Padre, tengo un hogar formado hace alrededor de siete años, el cual es el pilar fundamental de mi quéhacer día a día.

Preguntas de reflexión.

Una inquietud que todo el tiempo me asaltaba, era la necesidad de ampliar la cobertura en salud, y qué mejor manera que mediante la modalidad virtual, ya que

es a bajo costo y con una amplia cobertura a nivel país. Inquietud que encajaba perfectamente con el proyecto institucional de HolaDr., en el que pude explorar la gran ilusión que tenía con uno de los objetivos que me planteé al ingresar a la Maestría, poder realizar consultoría virtual. Este proyecto de Universidad arrancó con la idea del Dr. Juan Pablo González, Médico Pediatra, de poder escalar las consultas de WhatsApp a una plataforma científica y legalmente estructurada, donde el paciente accediera al especialista a cualquier hora de manera virtual y que pudiesen subsanarse los menesteres en salud de la persona que busca consultoría en una herramienta virtual, favoreciendo la oportunidad en la atención a pacientes y optimizando los recursos de la salud pública en un país donde éstos son escasos.

La narración del Caso.

Durante el desarrollo de mi tesis de grado, se encontraron varios puntos críticos que terminaron impactando de manera positiva el feliz término de la misma.

Poder engranar en un megaproyecto institucional era el reto más ambicioso al cual podría enfrentarme como estudiante de maestría y no desatinar en esa orquesta tan bien estructurada.

HolaDr., es una plataforma de consultoría virtual en Medicina, que inició con la especialidad de Pediatría, en la cual surgió la idea de que el proyecto fuera escalable, fue ahí en dónde se pensó extrapolarla a la Medicina General, sin embargo, en las validaciones iniciales se documentó que en esa área de la Medicina no se impactaba tanto la salud pública. Posteriormente, se pensó en validar la especialidad de Medicina Interna, reto que asumí a sabiendas de que soy Médico General y que la resistencia que iba a encontrar en los especialistas podría ser muy fuerte, aun así se planteó que ésa era la temática a desarrollar dentro de HolaDr. Y fue así como empezó la odisea

El Profesor, director de Maestría, Mauricio Alzate, que hacía parte del equipo técnico de HolaDr., guio de manera coherente (más no calcada) el road map que debía desarrollar durante la ejecución de mi tesis, encontrando como objetivo validar si la especialidad de Medicina Interna era viable en un medio virtual y en el modelo estándar de HolaDr.

Se empezaron validaciones con varios Internistas de la ciudad y de varias instituciones prestadoras de servicios de salud tanto públicas como privadas, al igual que en varias instituciones académicas donde se enseñara Medicina, se tocaron puertas en varios consultorios de esos especialistas, y también a ciudadanos de a pie de varios estratos socioeconómicos y de distintas áreas del conocimiento, se les indagó a cerca de la necesidad de ampliar la oportunidad de acceso a Medicina Interna mediante la modalidad de la Tele-Salud, y previamente habiendo explicado el término, alrededor del 70% de los más de 100 encuestados coincidieron en que era supremamente necesario tener un modelo virtual de

asesoría-consultoría médica que apoyara al modelo real e irremplazable de la Medicina desde sus inicios Hipocráticos hasta la actualidad.

No obstante, apareció un nuevo reto, la necesidad de convencer a los escépticos a que la Tele-Salud, si bien no era la panacea, sí era un complemento y apoyo a la consulta presencial con el especialista. Afortunadamente, hubo una gran aceptación por parte de esa población una vez se publicó en varios medios locales y nacionales que el acceso a los recursos de la salud pública estaba desbordado hasta un 300% y que la forma de consultoría virtual ya era incluida en el POS y respaldada legalmente por la legislación colombiana, lo que aporta beneficios a las partes involucradas en el fin: Médicos y pacientes.

Finalmente, lo desarrollado para las validaciones, la asistencia a las clases de todos los módulos enfocados a realizar los diferentes entregables de la maestría, hicieron que se llevara a un buen término la conclusión del objetivo a validar: Medicina Interna es escalable en el proyecto HolaDr. y viable en la modalidad de Tele-Salud, también que hay un déficit de internistas que están dejando insatisfecho alrededor de un 400% de las necesidades en consulta a Médicos Internistas.

Siempre hubo un apoyo logístico por parte de la Facultad de Medicina de la Universidad CES para que el proyecto se validara transparentemente, y lo mejor de todo, es que la validación fue tan exitosa que, el líder de HolaDr. . Dr. Juan Pablo González . me nombrara parte del equipo técnico de su proyecto para montar el modelo de atención de Medicina Interna en HolaDr., con base en todo lo ya adelantado por él.

Lecciones y recomendaciones.

Se aprendió que para identificar el problema a abordar, desde el punto de vista investigativo es bastante arduo, reconocer qué aspecto impactar, en este caso de la salud pública, y que no fuera un trabajo más de cajón, tardó tanto como el proceso mismo de validación de Medicina Interna en Tele-Salud, es decir, alrededor de un año, ya que me pasé los dos primeros semestres de mi maestría tratando de identificar el punto a impactar.

Una vez lograda la identificación del objetivo, había que enfrentarme al exterior, los proyectos de innovación y emprendedores requieren de salir a la calle a validar si tu idea concuerda con las necesidades de las personas a las que quieres impactar, y no es sólo un sueño patético que te asalta y que te roba el sueño, que sólo vive en ti creyendo que con la solución que se te ocurre cambiarás el mundo; entonces el pilar de tu investigación es asegurarte de que la necesidad que tú identificas y que pretendes desarrollar sí es un menester unánime y que vas a impactar a un número significativo de la población que involucrará tu objetivo.

Posteriormente, se debió diseñar un prototipo de modelo de lo que se pensaba

proponer como modelo de atención o de negocio con un Lean Canvas, y dentro de esta estructura afloró la idea de diseñar dicho modelo de atención en la herramienta Vissio de Office, programa en el que se plasmó el cómo sería el trasegar de un paciente en un sistema hipotético de atención en el que el principal beneficiado fuera él, y que la aseguradora aumentara su productividad y ganancia al mismo tiempo.

De esa manera, fue como se logró determinar que el factor innovador de HolaDr., una vez se determinara que Medicina Interna fuera viable en dicha plataforma, era que la negociación directa era con el ente asegurador que es quien articula de manera directa al unísono tanto a los pacientes como a los especialistas, y de forma indirecta a los demás entes que intervienen en el proceso de salud . enfermedad (laboratorios, casas farmacéuticas, ayudas diagnósticas, etc.).

También, como factor innovador diferenciador del proyecto, era la sustentación en protocolos clínicos tanto nacionales como internacionales de las respuestas a las consultas que surgen en la plataforma, dando una respuesta confiable y certera a quien accede a la plataforma en busca de una asesoría o en su defecto una consulta.

En la sustentación de mi trabajo de grado con el director y co-director de maestría, Mauricio Alzate y Dr. Juan Pablo González respectivamente, se presentó una situación supremamente enriquecedora y satisfactoria: el trabajo final de grado dejó de ser sólo eso, para convertirse en el modelo de negocio escalado de HolaDr. . Universidad CES, es decir, se obtuvo la aprobación y autorización para continuar desarrollando oficialmente la especialidad de Medicina Interna dentro del proyecto institucional. Por tanto, me di cuenta de que la inversión económica y de tiempo en estos dos años de maestría pasaba su cuenta de cobro con saldo a favor, con ganancias tanto a nivel personal como estudiante y empleado de la Universidad como para la misma institución.

Finalmente, recalco que una maestría tiene como norte desarrollar concienzudamente un verdadero proyecto de investigación que impacte más allá de rellenar los archivos de una biblioteca, y que tenga como pilar fundamental hacer que el conocimiento crezca de manera exponencial aunque sea en un área del conocimiento en la cual se crea que todo está escrito.

Adicionalmente, el verdadero innovador no es el que busca vivir de hipótesis, sino el que de manera gradual y creciente va aportando soluciones a las necesidades cotidianas del medio y personas que a él la rodean.

Futuro.

HolaDr. . Medicina Interna, el pasado 13 de diciembre del 2016, tuvo el aval del líder del proyecto Dr. Juan Pablo González, y en nombre de él también obtuvo el patrocinio de la Universidad, a tal instancia de que Medicina Interna será una especialidad a desarrollarse en HolaDr. . Universidad CES.

Paso siguiente, será presentarle el proyecto de maestría al departamento de Gestión del Conocimiento de la Universidad, con el fin de oficializar su vinculación al proyecto universitario y obtener recursos para financiar el desarrollo de dicha especialidad en el modelo de Tele-Salud HolaDr.

Para la Universidad CES, el desarrollo de Medicina Interna dentro de HolaDr., significará el escalamiento de la herramienta digital innovando en el sector salud, al mismo tiempo que amplía el modelo de negocio incrementando exponencialmente sus ingresos económicos, al igual que la transferencia de conocimiento en el ámbito académico y asistencial.

Agradecimientos.

A Dios, por marcarme el camino a seguir y haberme puesto el anterior mencionado proyecto de vida.

A mi familia, a mi Esposa Isabel y a nuestro Hijo Juan Miguel, la compañía incondicional, que hasta tareas me ayudaron a hacerō

A la Facultad de Medicina de la Universidad CES, que me patrocinó en tiempo y dinero para poder sacar adelante mi maestría, en cabeza del Señor Rector Dr. Jorge Julián Osorio, seguido por el Decano de la Facultad de Medicina Dr. Ricardo Posada.

Al coordinador de maestría, Ingeniero Mauricio Alzate.

A mi grupo de compañeros de maestría: Alejandro Peláez, Cristina Giraldo, Boris Mejía y Paola Cuellar.

Juan camilo Marín Roldán.

Médico y Cirujano.

Docente de Medicina de la Facultad de Medicina de la Universidad CES

Próximo Magister en Tecnologías de Información y Comunicación en Salud (TICS), primera cohorte a nivel nacional.

jmarinr@ces.edu.co, marinr.juan@uces.edu.co.