



## EDITORIAL

Artículo bilingüe inglés/español

**Los servicios farmacéuticos telemáticos****Telehealth pharmacy practice**

Mary Ann Kliethermes, Douglas Scheckelhoff

American Society of Health-System Pharmacists. Bethesda, Maryland. Estados Unidos.

**Autor para correspondencia**

Douglas J. Scheckelhoff, M.S., FASHP  
Senior Vice President  
Office of Practice Advancement  
ASHP  
4500 East-West Highway, Suite 900  
Bethesda MD 20814. Estados Unidos.

Correo electrónico:  
DScheckelhoff@ashp.org

Recibido el 25 de marzo de 2022;  
aceptado el 29 de marzo de 2022.

DOI: 10.7399/fh.13262

**Cómo citar este trabajo**

Kliethermes MA, Scheckelhoff D. Los servicios farmacéuticos telemáticos. Farm Hosp. 2022;46(Supl 1):S3-4.

La pandemia de la COVID-19 está teniendo un coste humano atroz en el mundo, no sólo por el sufrimiento de aquellos que han contraído la infección, sino también por el estrés y la tristeza que esta enfermedad ha provocado entre las familias y el personal sanitario. Resulta alentador, sin embargo, comprobar la rapidez con la que los sistemas sanitarios se han adaptado para poder seguir ofreciendo atención sanitaria a través de las distintas modalidades de teleasistencia. La reciente experiencia en el uso de la teleasistencia ha suscitado un creciente interés por la posible utilidad de esta modalidad a la hora de abordar algunos de los retos a los que se enfrentan los sistemas sanitarios, tales como el desigual acceso a la asistencia y un seguimiento y control subóptimos. Asimismo, la teleasistencia puede ayudar a satisfacer las necesidades de los pacientes en relación con su medicación y mejorar el acceso a los servicios de optimización de la medicación ofrecidos por los profesionales farmacéuticos.

No obstante, la prestación a distancia de servicios farmacéuticos no representa una novedad. En los Estados Unidos, la Veterans Health Administration ha empleado la teleasistencia durante más de 20 años para prestar asistencia a los militares retirados que residen dentro de sus extensas zonas de servicio. Su experiencia con el uso del teléfono o las videollamadas demuestra que no existe diferencia en los resultados clínicos, o que incluso esta modalidad tiene un impacto positivo en los mismos, si la comparamos con los controles médicos habituales<sup>1,5</sup>. La mayoría de los resultados documentados están relacionados con el manejo de patologías crónicas, desde el cumplimiento del objetivo de tratamiento para la tensión arterial, al control de la glucosa en sangre, pasando por las enfermedades psiquiátricas. Otros resultados notables son la elevada satisfacción de los pacientes, la reducción del porcentaje de pacientes que no se presentan a su cita, comparado con las consultas presenciales, y un mejor rendimiento de la inversión. Desde el inicio de la pandemia, el número de publicaciones sobre el uso de la teleasistencia se ha incrementado, entre las que se encuentra el monográfico sobre teleasistencia de la *American Journal of Health-System Pharmacy* de junio de 2022, que se puede consultar en la página web de la American Society of Health-System Pharmacy (ASHP)<sup>6</sup>.

**Definición de teleasistencia**

Tal como ocurre con otros términos y definiciones empleados para describir elementos relacionados con la asistencia sanitaria (gestión de medicación, efectos secundarios, transición de asistencia sanitaria), no existe un término consensuado o definición única para describir esta modalidad. Otros

términos empleados para referirse a la teleasistencia son "Telemedicina", "Telefarmacia", "salud virtual", "salud digital", "e-salud" y "salud móvil". Por desgracia, cada término y definición tienen sus propios matices, que impiden la creación de un término y definición consensuados. La ASHP ha adoptado el término "servicios farmacéuticos telemáticos" (*telehealth pharmacy practice*, en su versión en inglés) como término general que engloba las múltiples facetas de la prestación virtual de servicios de atención farmacéutica al paciente<sup>7</sup>.

**Beneficios de la teleasistencia**

Una lección que nos ha brindado esta pandemia es que ofrecer teleasistencia sanitaria a gran escala es viable y, probablemente, aporta valor. El creciente número de informes sobre experiencias de teleasistencia, así como los estudios basados en la evidencia, indican que la teleasistencia beneficia a los pacientes, ya que ofrece mayor acceso a la atención requerida, especialmente para aquellos pacientes que se encuentran confinados en sus casas, residen en zonas rurales o que tienen problemas para trasladarse o poca disponibilidad debido a sus obligaciones laborales o familiares. La teleasistencia amplía las opciones, es más cómoda y los pacientes tienen que invertir menos tiempo en recibir asistencia, un beneficio notable para las personas con comorbilidades, que tienen que dedicar una cantidad de tiempo considerable a acudir a sus citas médicas. Los pacientes muestran mayor satisfacción, en parte debido a que los profesionales farmacéuticos pueden observar directamente las dificultades en el propio entorno del paciente. Un mejor conocimiento de las necesidades particulares de cada paciente contribuye a mejorar los planes asistenciales de autocuidado, mejorando también la seguridad del paciente en relación con la medicación que toma en su casa<sup>8</sup>.



Los artículos publicados en esta revista se distribuyen con la licencia  
Articles published in this journal are licensed with a  
Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License.  
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>  
La revista Farmacia no cobra tasas por el envío de trabajos,  
ni tampoco por la publicación de sus artículos.

Lo que cambia no es la labor de asistencia al paciente por parte del farmacéutico, sino la forma en que se proporciona dicha asistencia. Al eliminar las barreras de accesibilidad, la teleasistencia permite al farmacéutico establecer contacto con el paciente de forma más fiable y relevante, lo que mejora el seguimiento y control. La teleasistencia facilita la atención multidisciplinar, al permitir que distintos profesionales sanitarios asistan simultáneamente a una cita o elaborar un plan asistencial. Entre las fortalezas de esta modalidad se encuentra la eliminación de barreras físicas para asistir a citas conjuntas con otros miembros del equipo asistencial, especialmente cuando éstos o el farmacéutico se encuentran en diferentes puntos geográficos. Tal como hemos indicado anteriormente, la teleasistencia permite la toma de decisiones por parte del farmacéutico a la hora de establecer o revisar un plan asistencial a través de la observación directa del domicilio y de la situación social del paciente. Asimismo, la implicación del paciente mejora, ya que este asume mayor responsabilidad en la autosupervisión y a la hora de proporcionar sus datos clínicos, tales como su peso, presión arterial o control de la diabetes, lo que mejora sus conocimientos y, eventualmente, sus resultados en salud<sup>9</sup>.

Para las aseguradoras, los mejores resultados en salud, la mejor coordinación de la asistencia, y la mayor implicación y satisfacción de los pacientes son importantes formas de medir qué tipo de teleasistencia pueden suministrar a sus clientes, con iguales o incluso mejores resultados. Somos conscientes de que la teleasistencia no es válida para todos los pacientes, aunque aún queda por determinar el perfil de pacientes que más se benefician de los servicios de teleasistencia. Actualmente, aún se desconoce el ahorro económico que supone la teleasistencia, por lo que son necesarios más estudios. Sin embargo, algunas aseguradoras ya han ofrecido informes relativos al ahorro de costes<sup>9,12</sup>.

## Limitaciones a la teleasistencia

La teleasistencia no está libre de dificultades. Antes de la pandemia de la COVID-19 existían escasos servicios de teleasistencia, con una oferta de servicios muy variable, debido a que las aseguradoras no se sentían cómodas con esta modalidad, e imponían restricciones a su uso<sup>13</sup>. Con la pandemia, se redujeron las restricciones y se ampliaron las coberturas con el fin de garantizar la continuidad de la asistencia durante los confinamientos. Para mantener la teleasistencia, especialmente en los servicios de atención farmacéutica, es importante conservar las actuales regulaciones y no volver a las restricciones y costes anteriores a la pandemia, una vez esta haya remitido.

Además de las engorrosas normas y reglamentos relacionados con la prestación y el pago de servicios de teleasistencia, existen otras limitaciones, como qué profesionales pueden prestar dichos servicios y dónde se pueden prestar. En general, a los farmacéuticos no se les considera profesionales sanitarios, y se les suele dejar fuera del debate sobre la prestación de servicios de teleasistencia. No obstante, los problemas relacionados con el uso de fármacos siguen siendo muy relevantes, con un elevado coste

económico para las empresas de asistencia sanitaria<sup>14</sup>. Al excluir a algún miembro del equipo de atención sanitaria de un paciente, se está prestando un servicio subóptimo, aislado y mal coordinado. La teleasistencia brinda la oportunidad de acceder a los mejores profesionales disponibles, independientemente de su ubicación, para satisfacer las necesidades asistenciales de cada paciente. Sin embargo, las restricciones a la hora de obtener una licencia impiden a los profesionales ejercer en otro estado o país, lo que restringe el acceso a la asistencia al lugar donde el experto tenga licencia para ejercer. La concesión de licencias universales se ve limitada por la enorme complejidad de los requisitos locales y la variabilidad de la normativa y ámbito de práctica. En el escenario actual, la tecnología y sus ventajas han dejado bastante atrás las normas y reglamentos de la práctica sanitaria.

Los numerosos avances tecnológicos, como los datos de monitorización en tiempo real, han traído consigo avances significativos en la calidad asistencial, especialmente en los pacientes más complejos. Los usuarios deben ser conscientes de que, al emplear tecnologías de teleasistencia, deben ser cautos en lo relativo a aspectos como la seguridad del paciente, la privacidad y las conexiones de interoperatividad, ya que, cuando estos no son óptimos, los pacientes se exponen a nuevos riesgos potencialmente peligrosos. Para lograr los beneficios de la teleasistencia es necesario superar algunas barreras, tales como el desigual acceso a la tecnología entre los pacientes, las infraestructuras tecnológicas insuficientes de los proveedores de servicios de salud y la escasa alfabetización digital entre los que prestan y reciben asistencia sanitaria. Tan importante es invertir en infraestructuras tecnológicas y evaluar meticulosamente la seguridad del paciente cuando se emplea la modalidad de teleasistencia, como dar a conocer los beneficios de la misma.

La teleasistencia es una modalidad ventajosa también para los farmacéuticos hospitalarios. Esta permite al farmacéutico ofrecer asistencia a los hospitalizados que no disponen de turnos de 24 horas o que no cuentan con la experiencia local necesaria en servicios farmacéuticos. Una vez se hayan eliminado las barreras geográficas, se podrá ofrecer un amplio abanico de servicios de farmacia, entre los que se encuentran la verificación remota de prescripciones, la revisión de medicamentos, la supervisión del uso de antibióticos y la presencia virtual en equipos médicos durante las visitas a pacientes hospitalizados.

## Conclusiones

Debido a la pandemia, la teleasistencia ha demostrado ser una modalidad viable a la hora de prestar una asistencia de calidad a pacientes con diversas necesidades. Resulta alentador comprobar que, en los múltiples informes y experiencias publicadas sobre la teleasistencia, raramente se concluye que la teleasistencia no resulte eficaz para prestar asistencia a los pacientes. Entre los recursos de los que disponemos, la teleasistencia es una herramienta prometedora, que permite ofrecer una asistencia óptima a los pacientes, y que deberíamos seguir empleando, investigando y desarrollando, con el fin de ofrecer la mejor asistencia posible a nuestros pacientes.

## Bibliografía

1. Singh IG, Accursi M, Korch-Black K. Implementation and outcomes of a pharmacist-managed clinical video telehealth anticoagulation clinic. *Am J Health Syst Pharm.* 2015;72(1):70-3.
2. Litke J, Spoutz L, Ahlstrom D, Perdew C, Llamas W, Erickson K. Impact of the clinical pharmacy specialist in telehealth primary care. *Am J Health-Syst Pharm.* 2018;75(13): 982-6.
3. Dolder NM, Dolder CR. Comparison of a pharmacist managed lipid clinic: In-person versus telephone. *J Am Pharm Assoc.* 2010;50:375-8.
4. Crowley MJ, Edelman D, McAndrew AT, Kistler S, Danus S, Webb JA, *et al.* Practical Telemedicine for Veterans with Persistently Poor Diabetes Control: A Randomized Pilot Trial. *Telemed J E Health.* 2016;22(5):376-84.
5. Thomas AM, Baker JW, Hoffmann TJ, Lamb K. Clinical pharmacy specialists providing consistent comprehensive medication management with increased efficiency through telemedicine during the COVID19 pandemic. *J Am Coll Clin Pharm.* 2021;4:934-8.
6. American Journal of Health-System Pharmacy. Telehealth Issue. 2022 [consultado 22/03/2022]. Disponible en: <https://academic.oup.com/ajhp/pages/telehealth>
7. American Society of Health-System Pharmacy. Draft ASHP Statement on Telehealth Pharmacy Practice [consultado 22/03/2022]. Disponible en: <https://www.ashp.org/-/media/assets/policy-guidelines/docs/draft-guidelines/draft-statement-telehealth-peer-review.pdf>
8. Get the Medication Right Institute. Value Framework for Providing CMM in Telehealth [consultado 15/03/2022]. Disponible en: <https://16bv028dn7zhgp35k7rzh5c-wpengine.netdna-ssl.com/wp-content/uploads/2021/10/Telehealth-Value-Framework-10082021.pdf>
9. Darkins A, Kendall S, Edmonson E, Young M, Stresel P. Reduced Cost and Mortality Using Home Telehealth to Promote Self-Management of Complex Chronic Conditions: A Retrospective Matched Cohort Study of 4,999 Veteran Patients. *Telemed J E Health.* 2015;21(1):70-6. DOI: 10.1089/tmj.2014.0067
10. Morse S. Telehealth eliminates time and distance to save money. *Healthcare Finance.* 2019. Disponible en: <https://www.healthcarefinancenews.com/news/telehealth-eliminates-time-and-distance-save-money>.
11. Siwidki B. At Cigna, telehealth reduces patient costs and ER visits, and boosts use of generic Rx. *Healthcare IT News.* 20/11/2019. Disponible en: <https://www.healthcareitnews.com/news/cigna-telehealth-reduces-patient-costs-and-er-visits-and-boosts-use-generic-rx>
12. Ashwood JS, Mehrotra A, Cowling D, Uscher-Pines L. Direct-To-Consumer Telehealth May Increase Access To Care But Does Not Decrease Spending. *Health Aff (Millwood).* 2017;36(3):485-91. DOI: 10.1377/hlthaff.2016.1130. PMID: 28264950
13. Abassi L. Virtual Doctor's Visits: The Promises of telemedicine. *American Council on Science and Health.* 18/01/2016. Disponible en: <https://www.acsh.org/news/2016/01/18/virtual-doctors-visits-the-promises-of-telemedicine>
14. Watanabe JH, McInnis T, Hirsch JD. Cost of Prescription Drug-Related Morbidity and Mortality. *Ann Pharmacotherapy.* 2018;52(9):829-37.