

Descripción general de la clínica

- Atención brindada a 1.600 usuarios adultos y pediátricos de implantes cocleares.
- Apoyo a pacientes en toda Escocia, incluyendo aquellos en comunidades rurales e insulares remotas.
- Uso activo de Remote Check para las revisiones anuales de pacientes.

Desafíos de la clínica

- Creciente número de pacientes y mayores demandas sobre el tiempo de los profesionales clínicos.
- Disponibilidad limitada de salas de tratamiento clínico y de pruebas.
- Tanto pacientes como profesionales deben recorrer distancias considerables para asistir a las clínicas de alcance comunitario.



Caso de estudio: Programa Scottish Cochlear Implant, Reino Unido

Usar Remote Check como una alternativa conveniente a las citas clínicas anuales

Arlene O'Malley, Principal Clinical Scientist
Agnes Allen, Head of Service/Consultant Clinical Scientist
Susan Johnston, Clinical Scientist
Jo McDonagh, Clinical Scientist

Descripción general

El programa Scottish Cochlear Implant (SCIP) gestiona un número creciente de adultos y niños con implantes cocleares (IC) que requieren apoyo clínico de por vida para mantener su rendimiento auditivo. Para responder a la creciente demanda y mejorar el acceso de los pacientes a la atención, el programa buscó optimizar la eficiencia de sus revisiones anuales.

En 2019, el SCIP introdujo Cochlear™ Remote Check, una solución de monitoreo remoto basada en una aplicación para los usuarios de IC.

Remote Check permite a estos pacientes completar chequeos de salud auditiva asignados por su profesional clínico en el momento y lugar que les resulte conveniente, sin necesidad de acudir a la clínica. Desde su implementación, Remote Check ha sido adoptado como una herramienta de triaje en lugar de las revisiones anuales, para evaluar si los pacientes necesitan asistir a una cita presencial en la clínica.

Actualmente, el SCIP utiliza Remote Check para realizar revisiones anuales a adultos y a niños mayores (de 10 años en adelante) que llevan dos o más años con su implante y que disponen de la tecnología necesaria para utilizarlo.

Antecedentes

El SCIP es el centro nacional de implantes cocleares de Escocia y brinda apoyo a pacientes de todo el país, incluyendo numerosas comunidades rurales e insulares. Actualmente, el SCIP gestiona aproximadamente 1.600 pacientes adultos y pediátricos.

Los pacientes asisten principalmente a citas de programación post-implante en el University Hospital Crosshouse en Kilmarnock. El hospital proporciona alojamiento en hotel para pernoctar si los pacientes viajan desde lugares lejanos. Además, se han establecido clínicas de alcance comunitario en seis ubicaciones de Escocia para atender a los pacientes que residen más lejos.

La organización de una clínica de alcance comunitario implica asegurar un espacio en un hospital local o centro de salud (según disponibilidad) y el desplazamiento de uno o dos especialistas clínicos al sitio. El personal viaja con el equipo clínico, lo que deja al University Hospital Crosshouse con menos personal y equipamiento durante la duración de la clínica de alcance.

Tanto los pacientes como los especialistas clínicos pueden recorrer largas distancias para asistir a estas clínicas (ver Figura 1). Pacientes en zonas muy remotas, como aquellos en las Islas Orcadas, pueden necesitar ausentarse del trabajo durante tres días para asistir a una cita clínica: un día para volar y luego conducir hasta la clínica, un día para la cita, y un día más para el viaje de regreso.

Figura 1: Distancia entre el Hospital Universitario Crosshouse (Kilmarnock) y los sitios de la clínica de extensión



Mapa de Escocia

Factores que llevaron al SCIP a evaluar la eficiencia y efectividad de su servicio:

- El aumento en el número de pacientes significaba que el SCIP debía identificar formas de incrementar la capacidad clínica para poder atender a los nuevos usuarios.
- El equipo del SCIP reconoció que muchos pacientes se veían afectados por la necesidad de ausentarse del trabajo y recorrer largas distancias para asistir a las citas, además de los costos asociados y el impacto medioambiental.
- Existe una limitación de capacidad para las citas tanto en el University Hospital Crosshouse como en las clínicas de alcance comunitario debido al número limitado de especialistas clínicos y salas de tratamiento disponibles.

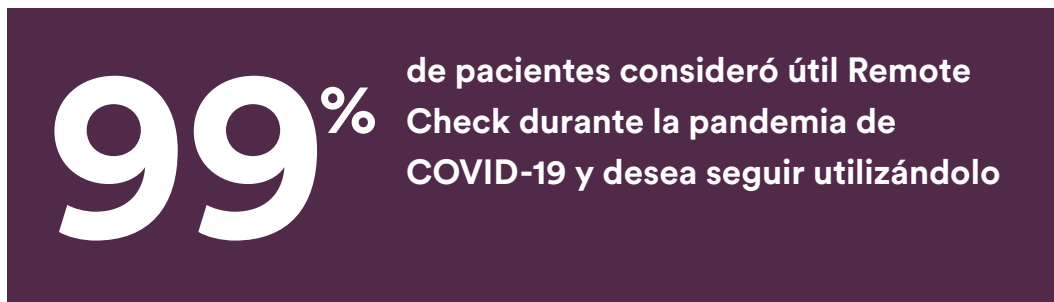
Teniendo en cuenta tanto las necesidades de los pacientes como de la clínica, el SCIP introdujo Remote Check para explorar si un servicio de monitoreo remoto podía complementar su modelo de atención actual y responder a algunos de los desafíos emergentes.

Implementación

El SCIP comenzó a probar Remote Check en abril de 2019 y amplió significativamente su uso durante la pandemia de COVID-19. Cuando las citas presenciales fueron suspendidas en NHS Scotland en 2020, el SCIP utilizó Remote Check como piloto para revisiones rutinarias y citas de emergencia en pacientes adultos con IC adecuados (n=134).

En abril de 2021, el programa encuestó a pacientes que habían utilizado Remote Check para recopilar su feedback (Figura 2). Los pacientes informaron que Remote Check les brindó tranquilidad respecto al rendimiento de su procesador de sonido y su estado auditivo. También comentaron que Remote Check les permitió evitar viajes innecesarios a la clínica. Algunos pacientes sugirieron de manera constructiva recibir más feedback clínica sobre las pruebas una vez completadas, recomendación que el equipo del SCIP ha tenido en cuenta para responder mejor a los pacientes.

Figura 2: Encuesta de adultos mediante Remote Check (n = 134)



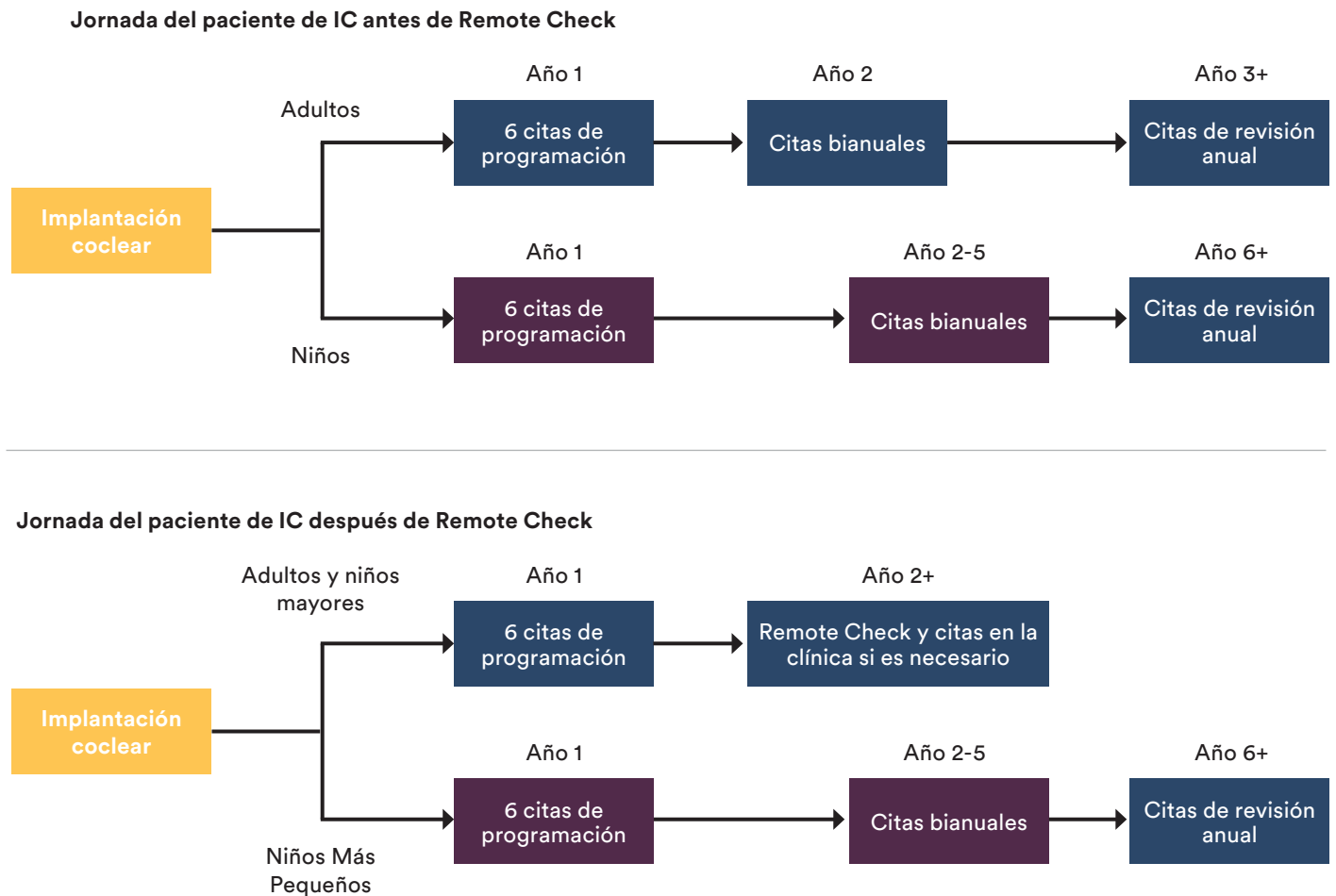
Actualmente, el SCIP utiliza Remote Check para realizar revisiones anuales en adultos y niños mayores (de 10 años en adelante) que llevan dos o más años con su implante. Al monitorear el progreso de los pacientes e identificar problemas que requieren seguimiento adicional, Remote Check permite a la clínica realizar un triaje de los pacientes que necesitan ser vistos en persona. El proceso del SCIP para un paciente que completa una revisión anual con Remote Check es el siguiente:

- El paciente recibe una invitación para completar un Remote Check cuando corresponde su revisión anual. La invitación se envía por correo electrónico a través del sistema Remote Check.
- Dependiendo de las respuestas y resultados de Remote Check, el equipo clínico decide si el paciente necesita acudir a la clínica para un seguimiento adicional. El paciente recibe la notificación del resultado de Remote Check a través de la Nucleus Smart App o por correo electrónico. Hasta la fecha, aproximadamente un 9% de los Remote Check han requerido una cita de seguimiento en la clínica.
- Independientemente de los resultados del Remote Check, la clínica ofrece al paciente la opción de asistir a una cita de programación en la clínica. Este enfoque se implementó a partir del feedback de encuestas a pacientes, ya que algunos expresaron que no deseaban que Remote Check sustituyera las citas presenciales. Esto podría cambiar en el futuro a medida que el SCIP revise su ruta de atención, dado que muy pocos pacientes han solicitado una cita en clínica cuando sus resultados de Remote Check no requirieron seguimiento.
- El paciente también tiene la opción de aplazar su revisión un año. Si lo hacen, se les enviará una solicitud para completar la Remote Check dentro de un año y, nuevamente, dependiendo de los resultados de Remote Check, se les ofrecerá una cita en la clínica o aplazarla nuevamente por otro año.

A los pacientes adultos que tienen menos de dos años después de la implantación también se les puede pedir que completen un Remote Check. Sin embargo, independientemente de los resultados de Remote Check, estos pacientes también asisten al hospital para una cita de programación. Esto permite realizar una batería de pruebas rutinarias para monitorear su progreso auditivo hasta dos años después de la implantación. Los resultados de Remote Check se utilizan para optimizar o guiar la dirección de las citas de programación y proporcionar al profesional clínico datos adicionales para una visión más integral y continua del progreso auditivo del paciente.

La Figura 3 muestra la ruta actual del paciente y la ruta anterior a Remote Check.

Figura 3: Comparación de la vía del paciente SCIP CI antes y después de la implementación de Remote Check



Impacto en el servicio

El SCIP cuenta actualmente con alrededor de 200 pacientes inscritos en Remote Check y lo utiliza activamente para las revisiones anuales de pacientes. Se ha demostrado que Remote Check ofrece beneficios tanto a los pacientes como a la clínica.

Proporciona a los pacientes tranquilidad sobre su estado auditivo, evitando visitas innecesarias a la clínica y desplazamientos. Esto resulta especialmente relevante para aquellos pacientes preocupados por ausentarse del trabajo o de la escuela, que no pueden viajar o que prefieren evitar acudir al hospital. Contar con la opción de realizar un Remote Check también puede haber contribuido a reducir el número de pacientes que “no asistieron” a sus citas programadas, al ofrecer a quienes suelen tener baja asistencia una alternativa para acceder a la atención.

Para las clínicas, revisar un Remote Check requiere menos tiempo que realizar una cita presencial programada. Un beneficio adicional es que los resultados de Remote Check pueden revisarse desde los escritorios del personal clínico, lo que ayuda a aliviar la presión sobre la disponibilidad de salas de tratamiento y pruebas.

Remote Check también ha apoyado las iniciativas existentes del SCIP para mejorar la eficacia y capacidad del servicio, como se detalla a continuación:

- Si Remote Check identifica un problema con el equipo, la clínica puede enviar repuestos o procesadores de sonido de reemplazo directamente al domicilio del paciente. Esto evita la necesidad de que el paciente acuda a la clínica y libera un espacio de cita para otro paciente.

Conclusión

Remote Check ha permitido al SCIP ofrecer revisiones anuales virtuales tanto durante como después de la pandemia de COVID-19. Esto no solo ha mejorado el acceso a la atención para los pacientes con IC que viven lejos de la clínica, sino que también ha contribuido a aumentar la capacidad y la eficacia del servicio clínico.

A medida que el SCIP responde a una demanda cada vez mayor de seguimiento post-implante coclear en Escocia, incluyendo la necesidad de citas de programación, continuará desarrollando el uso de Remote Check dentro de su ruta de atención al paciente.