

Construir una sanidad conectada

Facilitando el camino hacia un
ecosistema sanitario digital



Una sanidad mundial en evolución para sociedades en transformación

La verdadera medida de cualquier sistema es cómo afronta los periodos de estrés. Para las organizaciones que prestan servicios sanitarios y afines, la pandemia ha supuesto la prueba definitiva. Los heroicos esfuerzos de muchos de estos profesionales han sido merecidamente celebrados, pero la experiencia mundial también ha puesto de relieve algunos aspectos cruciales que deben mejorarse si se quiere que los sistemas sanitarios sean resistentes ante futuras presiones.

Como telón de fondo de los retos actuales, vivimos en una sociedad marcadamente diferente a la de antes de COVID-19. El trabajo, el comercio y las interacciones sociales son sólo algunos de los ámbitos que han cambiado para siempre. La naturaleza digital de la sociedad actual ha traído nuevas expectativas y comportamientos que se filtran a través de diferentes partes de nuestras vidas, influyendo en la forma en que las personas interactúan con las empresas y los proveedores de servicios.

Además, ya estamos viendo algunas de las repercusiones de los grandes cambios demográficos a medida que las sociedades envejecen y la gente vive más años. **En 2050**, una de cada seis personas en el mundo tendrá 65 años o más. Sin una estrategia para hacer frente a este cambio y de dispensar cuidados en el entorno más adecuado, los servicios sanitarios se verán sometidos a una enorme presión.



Creando ecosistemas digitales

El reto al que se enfrentan ahora los responsables sanitarios es cómo aprovechar el poder de los datos y la tecnología para hacer realidad el bienestar para todos. Esto implica reimaginar la asistencia sanitaria, diseñar y prestar servicios relacionados con la salud que ayuden al ciudadano moderno a tomar el control de su salud, anteponer la prevención al tratamiento y elegir dónde, cuándo y cómo recibir los servicios sanitarios que necesita.

Las soluciones sanitarias digitales ayudan a ofrecer una mejor atención al paciente, en primer lugar, digitalizando y cotejando los datos del paciente y, a continuación, permitiendo que estos datos se compartan entre las partes que los necesitan. Al adoptar un enfoque centrado en las personas, los proveedores de servicios sanitarios pueden liderar el desarrollo de servicios digitales nuevos y fáciles de usar, flujos de trabajo optimizados y estrategias de atención preventiva. Estos avances, en última instancia, permitirán una atención al paciente más específica y eficiente en el futuro.



Cómo la sanidad digital puede ayudar a afrontar los retos mundiales

La paradoja de un buen sistema sanitario es que cuanto mejores son los servicios, menos dependen los ciudadanos del sistema. Una atención sanitaria de alta calidad provoca un círculo virtuoso en el que el individuo se siente inspirado y capacitado para tomar medidas proactivas que mejoren su propia salud - como llevar una vida más activa y unos hábitos alimentarios más sanos - así como la motivación para abordar los nuevos problemas de salud en una fase más temprana de su desarrollo.

Si bien los sistemas sanitarios modernos aspiran a un modelo proactivo, existen retos evidentes que se repiten en todos los países y que actúan como barreras, tanto para el individuo como para el proveedor.

Éstos incluyen:

- > **Recorrido fragmentado del paciente y silos de datos**
- > **Tratamientos reactivos**
- > **Fricciones en los servicios**
- > **Procesos que requieren mucho tiempo**
- > **Tratamientos genéricos**
- > **Demasiado riesgo de abandono del tratamiento**
- > **Escasez de financiación y de profesionales**
- > **Sistemas informáticos parcheados.**

Recorrido fragmentado del paciente y silos de datos

La experiencia integral de utilización de un servicio sanitario puede desviarse a menudo del camino más eficaz, por ejemplo, cuando una persona se traslada de una organización sanitaria pública a otra o cambia de proveedor de servicios. En estos casos, los registros obsoletos, las restricciones a la hora de compartir datos e incluso los errores humanos pueden hacer que se pierda o traspapele información importante.

El potencial de las nuevas tecnologías, como la Inteligencia Artificial, la Realidad Aumentada y el 5G, para resolver estos problemas solo puede aprovecharse si se integran perfectamente en nuevas formas de trabajar. El reto consiste en conectar a las distintas partes interesadas para impulsar la innovación de procesos necesaria para permitir una administración eficiente y la automatización de tareas repetitivas.

Tratamientos reactivos

A menudo, la actitud predominante en materia de salud ha sido la de buscar tratamiento una vez que el problema de salud se ha hecho evidente. Para entonces, es posible que el problema de salud ya se haya manifestado como algo más grave, lo que significa que los esfuerzos necesarios para resolverlo han aumentado considerablemente.

Fricciones en el servicio

La dependencia de las reservas telefónicas, los formularios en papel y los horarios de consulta pueden perjudicar a quienes tienen horarios de trabajo poco flexibles o problemas de cuidado de los niños, lo que impide al paciente acceder a los servicios a la carta o cuando le convenga.

La necesidad de repetir procesos, como proporcionar los datos pertinentes, en cada punto de contacto puede impedir que las personas se ocupen de problemas rutinarios o menores.

Procesos que requieren mucho tiempo

Los procesos existentes suelen requerir demasiadas interacciones cara a cara, por ejemplo, en clínicas, centros de salud u oficinas. Esto puede crear cuellos de botella allí donde los problemas podrían haberse resuelto mejor en un entorno menos presencial.

Tratamientos genéricos

La dependencia de medicamentos superventas, como los de venta libre, a menudo no se adapta a las necesidades o afecciones de la persona. En algunos casos, la combinación de medicamentos que toma una persona puede producir efectos secundarios no deseados o incluso provocar nuevos problemas de salud.

Demasiado riesgo de abandono en el tratamiento

Las pautas de medicación imponen al individuo la obligación de ser regular y constante en sus hábitos y rutinas de ingesta. La falta de adherencia a la medicación es un problema mundial reconocido que cuesta **cientos de miles de millones de dólares**, ya que ningún tratamiento puede tener el efecto deseado si se aplica de forma incoherente.

Escasez de financiación y de profesionales

Los sistemas sanitarios de todo el mundo se enfrentan a la escasez de recursos en un momento en que la demanda de asistencia sanitaria aumenta rápidamente. Estos retos afectan a varios niveles de la prestación asistencial; por ejemplo, se calcula que los médicos dedican una media de **8,7 horas semanales** a tareas administrativas. Para satisfacer las necesidades de los pacientes de forma eficaz y eficiente, los modelos sanitarios deben migrar de los modelos tradicionales de reclutamiento de personal a otros más ágiles y escalables que aprovechen la tecnología para reducir la carga de trabajo en los recursos humanos.

Sistemas informáticos parcheados

Los problemas y retrasos en la actualización de los sistemas informáticos heredados pueden hacer que los datos no se utilicen eficientemente para ofrecer una asistencia sanitaria de alta calidad a lo largo de todo el proceso de atención al cliente y al paciente. De ahí que se pierda tiempo, se malgasten recursos y aumenten los costes.





Tendencias digitales en la prestación de servicios sanitarios

Para hacer frente a los retos convencionales y avanzar hacia planes de salud y tratamientos más eficaces, las organizaciones sanitarias tratan de crear servicios de vida sana personalizados, racionalizados, informados y prestados a un ritmo más rápido. La tecnología se considera el camino a seguir para facilitar una vida saludable en todos los sectores de la sanidad.

La integración de las soluciones digitales en la asistencia y los tratamientos existentes puede ayudar a resolver muchos de los problemas que afectan a los sistemas sanitarios y a reorientar los servicios y tratamientos en beneficio del paciente.

Soluciones digitales escalables

La integración de las tecnologías digitales en los servicios sanitarios tiene el potencial de resolver problemas profundamente arraigados y ofrecer una asistencia sanitaria sostenible a todos los pacientes. Las soluciones deben ser seguras y fiables, y capaces de combinar datos médicos y de salud personal con fuentes de datos secundarias, como los datos genómicos. Las soluciones digitales que utilizan e integran los historiales médicos existentes, que permiten compartir datos personales de salud a través de wearables y datos de conducta con historiales médicos e información genómica, son las que tienen más potencial.

Áreas para el avance

Aprovechar el poder de los datos y la tecnología crea oportunidades para una mayor eficacia en las siguientes áreas:

Comprensión del paciente

Optimizar el bienestar individual requiere un nuevo enfoque para comprender a los usuarios, incluidos sus hábitos y comportamientos, y utilizar esta información como base para un planteamiento más holístico del tratamiento. Esto implica un proceso de cocreación y colaboración intensiva entre las distintas partes interesadas para crear nuevos flujos de trabajo e integrar la tecnología en los ya existentes. Sobre todo, implica comprender las relaciones entre las distintas soluciones para prestar servicios sin fisuras a lo largo de toda la cadena de valor en ámbitos como la prevención, el diagnóstico, la asistencia, la rehabilitación y los servicios sociales.

An elderly man with a white beard and a young woman are looking at a tablet together outdoors. The man is wearing a blue shirt and the woman is wearing a white shirt. They are sitting in front of a lush green background with red flowers.

Servicios personalizados

Gracias a las herramientas de análisis y visualización de datos, los proveedores de servicios pueden agilizar la creación de información procesable y basada en datos que sirva de apoyo en cada paso y punto de contacto, desde la investigación hasta la prestación asistencial. Esto permite al proveedor de servicios crear recomendaciones y vías de tratamiento muy personalizadas y ofrece al paciente más formas de comprender las opciones disponibles y tomar decisiones informadas.

Además, la personalización de la medicina, impulsada por el aprovechamiento de los datos, puede ayudar a combinar eficazmente a los pacientes con fármacos personalizados o a diseñar terapias. Las empresas biofarmacéuticas son pioneras en este campo, combinando datos genéticos con inteligencia artificial para crear programas personalizados de gestión de enfermedades y tratamientos médicos de un solo uso.

A woman with curly brown hair is sitting in a yellow chair, looking down at a tablet computer. She is wearing a dark blue jacket over a grey sweater. A green plant is visible in the background on the left. The image is partially covered by a white text box with an orange header.

Automatización y autoservicio

Al igual que los particulares esperan soluciones digitales en ámbitos como los viajes, el ocio y el comercio, es importante que los servicios sanitarios sigan el ritmo del cliente digital. Esto está empujando a los proveedores sanitarios a permitir una navegación fluida por los tratamientos y servicios disponibles. El uso de aplicaciones web y móviles basadas en la experiencia del usuario puede ayudar a ofrecer un acceso 24/7 a la información y los servicios, junto con la interoperabilidad entre aplicaciones relacionadas de servicios sanitarios. El proveedor también puede equilibrar los servicios humanos y digitales mediante intervenciones establecidas para ofrecer un servicio personalizado cuando sea necesario y preferible.

El proveedor de servicios también puede introducir mejoras significativas en los procesos de back office y middle of office para mejorar la experiencia del cliente. Esto puede implicar la racionalización de procesos y tareas rutinarias repetitivas a través de la automatización y la reducción de la carga de informes sobre el profesional a través de un mejor acceso a los datos.



Integración entre servicios

Unos sistemas sanitarios más integrados en los que los datos se compartan de forma fácil, eficiente y segura pueden respaldar la toma de decisiones clínicas y ayudar a los profesionales a comprender mejor la trayectoria de cada persona. Este planteamiento apoya un cambio más general de una asistencia fragmentada hacia modelos integrados en los que organizaciones, comunidades y proveedores de asistencia social coordinen sus servicios con los pacientes como socios activos de su salud en todo el proceso.

Este enfoque no sólo resulta más cómodo y produce mejores resultados para el individuo, sino que también favorece el bienestar y la satisfacción laboral del personal al reducir las fricciones y frustraciones convencionales.



Innovación a través de alianzas intersectoriales

La introducción de nuevos servicios y soluciones puede ayudar a los proveedores de atención médica a agregar valor a la experiencia del individuo y diferenciarse de los servicios de la competencia. Un medio efectivo para hacer esto es vincular las diferentes áreas de la vida del individuo asociándose con nuevos participantes del mercado de industrias como el comercio minorista, las telecomunicaciones, la tecnología, el bienestar y el fitness para compartir datos en beneficio expreso del individuo. Estas asociaciones, como conectar la membresía del gimnasio con las primas de seguros, están ayudando a incentivar y recompensar los comportamientos saludables y abren nuevas fuentes de ingresos para las organizaciones involucradas.

Gestión de datos

Dados los muchos incidentes destacados de pérdida o robo de datos, las personas naturalmente se vuelven más sensibles a la información que comparten con las organizaciones. Los datos de salud son particularmente sensibles y requieren el más alto nivel de atención y diligencia operativa. Por lo tanto, las empresas de salud están bajo una mayor presión para protegerse contra los riesgos para la seguridad de los datos y la privacidad del paciente invirtiendo en soluciones de seguridad cibernética que modernicen la infraestructura, protejan los datos y las redes, privaticen la gestión de acceso basada en la nube y garanticen la seguridad de todos los dispositivos médicos y gestores de IoT.





Apoyar mejores resultados individuales mediante ecosistemas digitales

Proyectando las tendencias actuales en los próximos años y décadas, es fácil comprender algunas de los retos tendrán que afrontar los proveedores de atención médica. Imagine la pandemia de los últimos años sin información fácilmente accesible sobre riesgos y mejores prácticas, sin atención hospitalaria de alta capacidad para ayudar a quienes sufren síntomas y sin programas rápidos de descubrimiento e inoculación de vacunas.

Las Sociedades del futuro -más viejas, con servicios digitales más integrados en sus estilos de vida y enfrentadas a una serie de retos sanitarios diferentes y potencialmente imprevisibles- tendrán necesidades y expectativas únicas que solo se pueden satisfacer con soluciones de salud flexibles y de fácil acceso.

Las soluciones sanitarias digitales crean una plataforma para que las empresas que prestan servicios a los consumidores afronten hoy los retos del mañana, dándoles el poder de adquirir, vincular, analizar y actuar sobre los datos sanitarios para obtener mejores resultados individuales. Estas soluciones se apoyan en servicios profesionales instantáneos y robustos que permiten un enrolamiento eficiente y un rápido escalado de la base de usuarios.

Los proveedores de servicios de salud que impulsan el avance en soluciones de salud digital pueden esperar:

- Costes reducidos y flujos de ingresos mejorados
- Mejores experiencias y resultados de los pacientes, con un flujo de datos optimizado en todos los puntos de contacto con el cliente
- Personal de atención médica más eficiente con mayor prioridad en el bienestar, ayudándolos a prestar un nivel mejor de asistencia
- Servicios más inclusivos, haciendo que la atención médica sea accesible para los diferentes grupos demográficos y socioeconómicos
- Mejora de la confianza del cliente y protección de los datos a toda costa.

Capacidades de Fujitsu en el área de Healthy Living:

Fujitsu es el socio que lleva la atención médica del tratamiento a la prevención. Apoyamos a nuestros clientes del sector sanitario en el desarrollo de la medicina personalizada y la mejora de la salud individual al conectar varias fuentes de datos que actualmente se encuentran separadas.

Apoyamos la innovación mediante la creación de mecanismos para que las organizaciones de diferentes sectores intercambien datos médicos y de salud de manera confiable.

Case studies

Fujitsu trabajó con **Apotti Oy** para crear el primer registro electrónico de clientes y pacientes y sistema ERP en el mundo que combina la atención social y la sanitaria. Al unificar este sistema la solución permite una mejor cooperación entre diferentes operadores, lo que implica un mejor desarrollo de operaciones y servicios.

Ayudamos al **Human Genome Center, Institute of Medical Science (IMSUT), The University of Tokyo**, acelerar la investigación de los planes de tratamiento del cáncer, utilizando la IA para reducir el tiempo necesario para encontrar información en la documentación de la investigación a través de diferentes fuentes. Este proceso redujo a la mitad el tiempo necesario para revisar cada variación genética y transformó la precisión de los planes de cáncer específicos para cada paciente.



Si desea más información sobre soluciones digitales para el cuidado de la salud, póngase en contacto con nosotros en askfujitsu@uk.fujitsu.com o visite

**Healthy Living – Fujitsu
UVance: Fujitsu Global**

Si este documento le ha parecido interesante, también le puede gustar nuestro documento sobre Humanizar la atención sanitaria: *cómo prestar atención sanitaria centrada en el paciente utilizando soluciones digitales*, que explora la tendencia al empoderamiento individual y ofrece recomendaciones sobre cómo los proveedores de servicios de salud pueden ofrecer la elección, la flexibilidad y la experiencia fluida que esperan los clientes.

