Diez recetas para mejorar la e-salud en Europa

Una estrategia tecnológica bien definida y aplicada mejoraría la utilización de las TIC en los hospitales, algo urgente si tenemos en cuenta las necesidades y movilidad de la nueva generación de pacientes.

25 de julio de 2012

El mercado de la telemedicina o e-salud ofrece un sinfín de oportunidades en la Unión Europea, pero no está exento de dificultades. Entre estas últimas, destacan las soluciones tecnológicas necesarias para modernizar la gestión y la dirección sanitaria.

En el libro *eHealth: Legal, Ethical and Governance Challenges*, la profesora del IESE Magda Rosenmöller firma un capítulo en el que analiza la optimización de la gestión tecnológica en los centros sanitarios.

El porqué de la e-salud

Desde el punto de vista de las políticas públicas, los sistemas de salud electrónicos nunca han sido tan necesarios, especialmente si tenemos en cuenta la creciente movilidad de los ciudadanos dentro de la Unión Europea.

Los sistemas informáticos deben estar integrados y ser más compatibles para que los pacientes puedan acceder a los tratamientos sin importar el país en el que se encuentren.

Esto reviste una especial importancia en el caso de enfermedades crónicas como la diabetes, las insuficiencias renales que requieren diálisis o la artritis reumatoide. En estos casos, disponer de historiales médicos comparables en formato electrónico mejoraría enormemente la asistencia sanitaria transfronteriza.

Por otra parte, los avances tecnológicos también permitirían que los cuidados posoperatorios o de control experimentaran mejoras evidentes.

©IESE Business School

Un "proyectos piloto" puede ser un negocio

En la visita a una clínica que aplica la telemedicina con motivo de la Conferencia Ministerial de Alto Nivel sobre eHealth 2010, celebrada en Barcelona, uno de sus fundadores afirmó: "lo que tienen ustedes aquí no es un proyecto piloto, es un negocio".

Esa mentalidad de "proyecto piloto" ha sido un obstáculo permanente para las aplicaciones tecnológicas basadas en datos científicos. Muchos de estos proyectos tienen éxito, pero quedan relegados a un contexto limitado y no aprovechan las ventajas que supondría una utilización a escala nacional o europea.

Otro problema son los elevados costes, que dificultan las inversiones necesarias, y, en general, la falta de claridad sobre quién debería tomar la iniciativa.

Tanto los temas normativos y legales como los incentivos perversos también plantean impedimentos. Muchas veces no se tiene lo bastante en cuenta a los usuarios y a las partes implicadas, lo cual significa que los sistemas acaban centrándose más en la tecnología que en los propios pacientes.

El seguimiento de los avances también es complejo. Una mala concepción y planificación de las estrategias tecnológicas genera datos insuficientes y una evaluación deficiente, por lo que es prácticamente imposible cuantificar su impacto en los sistemas sanitarios en términos de calidad y mejoras de eficiencia.

Diez claves para una buena gestión tecnológica en el sector salud

Tras encuestar a directivos y examinar algunos de los mejores ejemplos de telemedicina en Europa, Rosenmöller propone diez medidas para que los proveedores sanitarios optimicen el gobierno de las TIC.

1. Integrar las TIC en la estrategia o el plan de inversión del hospital. La estrategia tecnológica debe reflejar la relevancia y la importancia a largo plazo de las soluciones adoptadas. Además, es preciso contar con el apoyo decidido del máximo directivo de la institución.

Un buen ejemplo lo tenemos en la española Grup Mútua de Terrassa. La precisión y eficiencia con que gestionan los datos clínicos es clave en la calidad de su servicio y sintetiza la estrategia del hospital. También es básica para la integración del hospital y los diversos centros de atención primaria para pacientes externos de que disponen.

©IESE Business School

2. Vincular la tecnología y los servicios clínicos. El responsable de soluciones tecnológicas
médicas debe formar parte del consejo de administración o el comité ejecutivo, como sucede en el Hospital Universitario de Ginebra (Suiza).

3. Crear un comité de dirección tecnológica. Lo deben integrar tanto directivos como grupos de interés y usuarios para asegurar que la estrategia y la implementación tecnológicas tengan en cuenta las necesidades de los usuarios.

De nuevo, es una estrategia empleada por Grup Mútua de Terrassa, que cuenta con un comité que se reúne tres veces al año y que se encarga de concebir un plan estratégico, tomar las principales decisiones presupuestarias y hacer un seguimiento.

4. Establecer sistemas de seguimiento y evaluación. Se trata de un punto básico para cuantificar de forma adecuada los resultados de las iniciativas comerciales emprendidas gracias a las TIC.

5. Nombrar a un responsable ejecutivo. Esta persona debe liderar los proyectos TIC, así como hacer un seguimiento de su implantación y gestión.

6. Animar a los profesionales de la medicina a formarse e implicarse en la implementación de las TIC. Esta formación debe fomentar la implicación y la respuesta. Con vistas a facilitar la aplicación de las TIC, también debe fomentarse la participación de distintos departamentos, según los procedimientos clínicos.

En la Asklepios Klinik Barmbek de Hamburgo se tiene en cuenta la opinión del personal y se considera crucial su implicación en la concepción de los sistemas tecnológicos, con un espíritu de transparencia y comunicación.

7. Aumentar la implicación de los pacientes y facilitar su acceso a las TIC. Es importante poner los medios para que los pacientes aprovechen las posibilidades que brinda la tecnología.

8. Aplicar las TIC a la atención integral y a domicilio. En este caso es preciso contar con una clara implicación de los usuarios.

9. Valorar de forma continuada las innovaciones tecnológicas y de tratamientos. Esto requiere actualizaciones continuas del sistema, así como una gestión de las TIC caracterizada por el apoyo a la innovación y el espíritu emprendedor.

El Hospital Universitario de Ginebra tiene un amplio bagaje en desarrollos tecnológicos y mucha experiencia en aplicaciones clínicas, lo que le ha permitido desarrollar su propio sistema, al que va añadiendo nuevos componentes cuando lo considera oportuno.

©IESE Business School

10. Gestionar los efectos de las nuevas tecnologías en el proceso asistencial. Los directivos deben anticipar los cambios de estrategia y sus implicaciones en el diseño de procesos. Las redes sociales también deben formar parte de la estrategia tecnológica, anticipando riesgos y oportunidades.

Enorme potencial de crecimiento

Una buena gestión tecnológica asegura una sintonía adecuada entre las TIC y la estrategia general, mientras que la implantación y el uso diario de esas tecnologías fomentan la implicación de los usuarios.

Las TIC también potencian el aprendizaje de cosas nuevas y aumentan la predisposición de las instituciones a mejorar sus conocimientos tecnológicos y adaptarse mejor a los avances.

En un contexto más amplio, la colaboración entre hospitales fomenta el intercambio de buenas prácticas: gracias al mayor control y a la evaluación de los resultados, se cuenta con datos para difundir las mejoras logradas.

El verdadero alcance de la e-salud a escala europea no ha hecho más que comenzar a hacerse visible. Su potencial es enorme, pero es básico seguir la dirección adecuada. Y ello significa mejorar la capacidad de gestión a todos los niveles y adoptar estrategias *pull* para mejorar la concienciación de los usuarios sobre las ventajas potenciales de la aplicación de las TIC en la sanidad.

www.iese.edu/es/insight

©IESE Business School