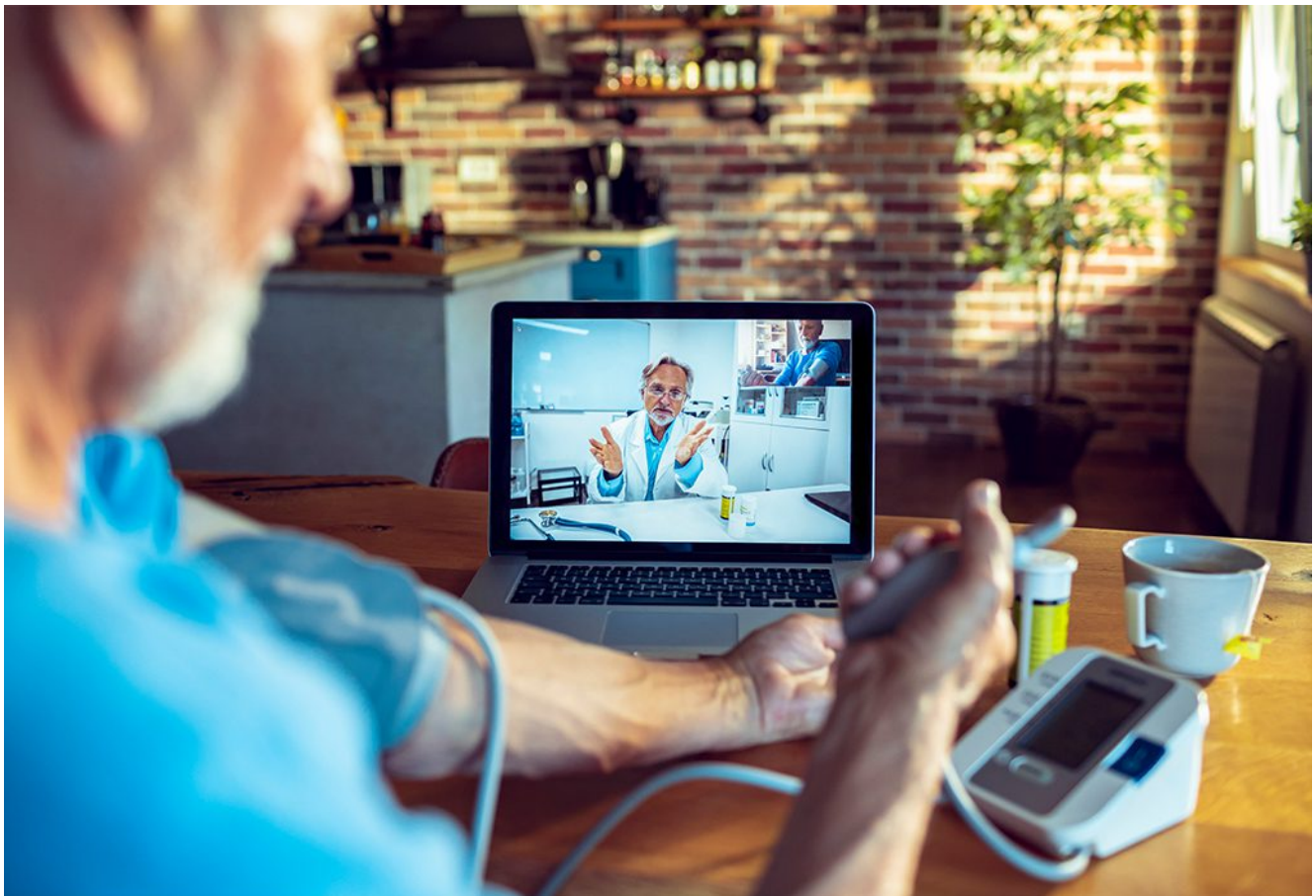


7 paradigmas de la transformación digital en el sector sanitario

Atención sanitaria personalizada y segura. Ese es uno de los principales retos del sector de la salud en su transformación digital.



17 de marzo de 2023

La transformación digital brinda una oportunidad para humanizar el sistema sanitario y

mejorar las relaciones entre los actores. Así, médicos, pacientes y gestores deberán trabajar juntos para entender qué aporta realmente valor a los pacientes y su salud.

Aunque cada vez que se apuesta por incorporar nuevas prácticas tecnológicas, surge el temor de la deshumanización. Pero la tecnología puede ser una gran aliada para evitarla, según el estudio [“La transformación digital al servicio del paciente crónico: La salud en el centro de nuestra sociedad”](#), firmado por el profesor del IESE [Jaume Ribera](#) junto con otros autores, y elaborado bajo el auspicio del [Center for Research in Healthcare Innovation Management \(CRHIM\)](#) con el apoyo de CSL Vifor. Por ejemplo, puede ayudar a disminuir la presión asistencial, aumentando el tiempo que el médico dedica al paciente.

La transformación digital viene a revolucionar el sector sanitario y tiene que hacerlo de forma que se vuelva más humano y orientado al paciente. Estos son los siete ejes sobre los girarán las organizaciones sanitarias en su camino hacia la adopción de las nuevas tecnologías:

1. **El paciente en el centro.** Las empresas del sector deben adaptar su servicio al estilo de vida y preferencias de cada paciente, así como ofrecerle respuestas y empoderarle. Eso implica una mayor corresponsabilidad, dado que el paciente participa cada vez más activamente en su salud.
2. **Consumerización de la salud.** Fruto del empoderamiento del paciente, y gracias a la rapidez con que se desarrollan las nuevas tecnologías, observamos una creciente *consumerización* de la salud, es decir, el uso de las tecnologías pensadas para el mercado de consumo que el paciente ya usa habitualmente. Así, las instituciones sanitarias necesitan adaptarse a las demandas de los consumidores y crear nuevas formas de relación, nuevos servicios o, incluso, modelos de negocio. Por ejemplo, el usuario espera ahora poder programar sus citas médicas o descargar los informes de sus pruebas clínicas desde sus propios dispositivos. Se precisa un trato más personalizado y orientado a lo que el paciente considera que le aporta valor.

“Los pacientes demandan cada vez más ser atendidos cuando y donde lo necesiten, en un entorno en el que no todos ellos responden de la misma manera ni tienen las mismas expectativas ni necesidades.”

3. **Atención omnicanal.** La personalización de los servicios pasa por flexibilizar el sistema y desarrollar un modelo de atención único, pero multicanal, que use el canal más adecuado en cada momento.

4. **Cambio cultural.** Poner en el centro al paciente requiere un cambio de actitud por parte del profesional sanitario. Este cambio cultural debe iniciarse desde la formación de los nuevos profesionales donde, más allá de exigir competencias técnicas, deben identificarse sus competencias transversales. Asimismo, el cambio cultural en los colectivos actuales debe impulsarse desde la máxima autoridad, junto con la gestión de la productividad y coste.

“Sin duda, la transformación digital viene a redefinir la forma de interactuar de todos los actores para obtener el mayor valor para el paciente y para el sistema sanitario.”

5. **Financiación ligada al valor.** Se trata de una financiación vinculada a resultados y no a la actividad. Para ello, es indispensable entender qué aporta valor al paciente para priorizar dónde focalizar los recursos. Para evaluar el valor aportado será necesario medir y monitorizar los resultados teniendo siempre presente la opinión del paciente.
6. **Nuevos perfiles profesionales.** Cobra gran importancia el dato: su explotación, valoración y seguridad. Se buscan perfiles más técnicos orientados a la ciberseguridad, la confidencialidad y el análisis de datos. Por otro lado, dentro de los propios sanitarios, se necesitan perfiles capaces de asumir el desarrollo de interacciones positivas dentro de la organización, a través de dos nuevas figuras relacionadas con la dirección de experiencia (CXO) y la dirección de humanización (CHO).
7. **Innovación abierta.** La pandemia ha promovido un impulso significativo a las soluciones digitales aplicadas en el campo de la salud. Es clave que las nuevas soluciones se desarrollen de forma colaborativa entre el sector sanitario y agentes externos. Solo así responderán a una visión transversal que ofrezca mayor valor añadido al paciente. Para ello, hay que fomentar espacios de colaboración entre médicos, pacientes y otros profesionales sanitarios.

Tras la pandemia, el sector sanitario goza de una gran oportunidad para incorporar nuevas tecnologías que contribuyan a crear un modelo sostenible, dispuesto a atender al paciente a su medida. Identificar qué tecnología y en qué entornos se atiende mejor serán los nuevos retos de la medicina del futuro.

Sobre el estudio

El estudio ha incluido una revisión bibliográfica y la creación de un comité asesor, formado

por cinco miembros que han participado en dos sesiones de grupo y han sido entrevistados de forma individual. A partir de aquí, un total de 22 expertos priorizaron y definieron, a lo largo de diferentes sesiones, propuestas y aspectos claves.



Jaume Ribera

Profesor emérito de Operaciones, Información y Tecnología en el IESE. Es experto en dirección de operaciones, dirección de sistemas sanitarios y dirección de proyectos. Ha participado como consultor y director de proyectos en proyectos de dirección del sector sanitario en Unión Europea, Europa central y del Este y Sur América.

www.iese.edu/es/insight