

# Humanizar la atención sanitaria

Cómo prestar una asistencia sanitaria centrada en el paciente utilizando soluciones digitales







# Transformación de la asistencia sanitaria

La sanidad mundial se encuentra en un importante punto de inflexión. La combinación de varias tendencias importantes, entre ellas las poderosas fuerzas macroeconómicas y el impacto de la transformación digital, está generando tanto oportunidades como presiones renovadas para aumentar el valor que los pacientes y los ciudadanos reciben de sus servicios sanitarios. Como telón de fondo de los retos actuales, vivimos en una sociedad marcadamente diferente a la de antes de la crisis de COVID-19.

Estas fuerzas están impulsando al sector sanitario a transformarse a gran velocidad y lograr una mayor eficiencia, al tiempo que sitúan al paciente en el centro de atención. Convirtiendo al paciente en un verdadero compañero en sus planes de tratamiento, junto con los avances en medicina personalizada, los proveedores de servicios sanitarios pueden lograr mejores resultados para las personas.

- Fuerzas políticas que empujan a los gobiernos a garantizar y mejorar los servicios sanitarios. A medida que aumentan los costes de la sanidad, los ciudadanos esperan que los responsables tomen medidas decisivas para maximizar la eficiencia de los servicios sanitarios y optimizar el uso de los recursos disponibles.
- Fuerzas sociales relacionadas con el envejecimiento de la población, la escasez de profesionales sanitarios, el cambio en las expectativas de los consumidores y la aparición de una generación nativa digital.
- Fuerzas económicas relacionadas con la contención presupuestaria en la Administración y los servicios sanitarios, el auge del sector privado y la necesidad de una mayor eficiencia en todos los servicios asistenciales.
- Fuerzas tecnológicas que facilitan la gestión de enormes volúmenes de datos y la obtención de información cada vez más precisa.



## El paciente al volante

Está surgiendo una era de salud centrada en el paciente. Las personas aspiran a cambiar lo necesario para llevar una vida más larga y sana. Hacen más hincapié en los métodos preventivos de autocuidado, además de asumir como propias las decisiones que afectan a su salud y bienestar.

Aprovechar el poder de los datos y la tecnología permite a los proveedores de servicios sanitarios desarrollar una atención especialmente adaptada al paciente y personalizar los cuidados en función de sus necesidades únicas. Esto incluye medidas para mejorar la asistencia y comodidad para el individuo, al tiempo que se eliminan las fricciones convencionales mediante la integración perfecta de los puntos de contacto digitales.

Además, las organizaciones sanitarias comprenden el atractivo de centrarse en el paciente y tratan de reinventar sus modelos de servicio para diferenciarse mejor en el mercado. Centrarse en servicios más ágiles y puntos de contacto digitales fluidos, creará nuevas fuentes de ingresos y reducirá el desperdicio de recursos en la búsqueda de una mayor eficiencia en coste.

Estas fuerzas transformarán enormemente la forma en que se gestiona y presta la asistencia sanitaria en un futuro inmediato, lo que significa que los proveedores de servicios deben estar preparados para este cambio desde hoy mismo.



# El paciente digitalmente empoderado

En todos los sectores se ha producido un cambio notable en el papel del individuo, que ha pasado de ser un consumidor pasivo, a sentirse empoderado y sin limitaciones a la hora de elegir. Los canales digitales de fácil acceso, la información disponible al instante y las escasas barreras al cambio, apoyado por los continuos avances en la web y la tecnología móvil, han sido los principales motores de éste.

Estas mismas fuerzas de transformación están afectando a los servicios sanitarios, impulsando un cambio hacia medios más preventivos y con mayor poder del paciente para abordar la atención sanitaria individual. La responsabilidad de atender al individuo recae ahora en los sistemas sanitarios y los proveedores de servicios. En consecuencia, están rediseñando los servicios con los siguientes objetivos:

## Animar a las personas a cambiar de forma proactiva a un estilo de vida saludable.

Los proveedores están diseñando servicios para apoyar a las personas y crear incentivos para que adopten hábitos más saludables y mejoren su propia salud para reducir su dependencia de los servicios sanitarios. Por ejemplo, ahora es más común que los centros sanitarios y asistenciales ofrezcan servicios complementarios en línea, como educación y concienciación sanitarias, o programas de apoyo a pacientes de grupos vulnerables o de alto riesgo.

Otros proveedores de servicios, como las compañías de seguros médicos, también se están diferenciando al ofrecer primas más bajas a quienes demuestran un estilo de vida saludable y productos complementarios de salud y bienestar, como suscripciones a gimnasios o spas.




# Ofrecer flexibilidad en el acceso a los servicios sanitarios.

La capacidad de elección es el componente crítico del viaje del consumidor moderno. Los estilos de vida ajetreados y los cambios en las rutinas pos-confinamiento hacen que la gente quiera adaptar los servicios sanitarios a sus nuevas prioridades. El crecimiento de los servicios digitales y de los datos dinámicos de los clientes está permitiendo al individuo elegir entre un conjunto personalizado de planes de tratamiento y encontrar las soluciones sanitarias que se ajusten a sus circunstancias específicas. Un enfoque basado en los datos también permite al proveedor de servicios sanitarios operar con la máxima eficiencia, como en la **programación de quirófanos** en los hospitales, para aumentar la velocidad a la que los pacientes pueden recibir los tratamientos.







## Permitir la detección proactiva de enfermedades y el acceso a servicios de atención preventiva.

Los avances en los tratamientos han ayudado a contrarrestar o ralentizar la inevitabilidad de muchas dolencias comunes. Los particulares quieren resolver o tratar las enfermedades lo antes posible, mientras que las entidades sanitarias quieren reducir la presión sobre sus servicios, evitando que las dolencias rutinarias se conviertan en casos más graves. Esto ha animado a los proveedores del sector salud a ofrecer a las personas acceso a servicios que lleguen pronto a la raíz de los problemas y ofrezcan los tratamientos más eficaces basándose en los datos de los usuarios. Este planteamiento también se ve respaldado por la creciente visibilidad de los datos genómicos del paciente, como el uso de la secuenciación del ADN para identificar variantes genéticas que tienen efectos conocidos en la salud y la enfermedad, con el fin de abordar los problemas antes de que se manifiesten.



# Conviértase en el centro de una experiencia integrada del paciente.

El mundo de las aplicaciones y las API está ayudando a los proveedores a transformar la experiencia de paciente (UX), sustituyendo los procesos fragmentados basados en el papel y el teléfono, por una experiencia más fluida y conectada a través de diferentes servicios relacionados con la salud. Estos servicios permiten compartir datos sin fisuras, una huella digital de las interacciones anteriores, autoservicio 24/7 mediante automatización y acceso a servicios personalizados, incluida la intervención humana en casos más complejos, cuando sea necesario.







## Reiniciar la confianza de los consumidores.

Todas las empresas que poseen datos de clientes se están encontrando bajo un examen más estricto, debido tanto a una normativa de datos más estricta como a una mayor preocupación del consumidor por el impacto de las pérdidas o robos de datos. **En 2021** se produjeron 277 incidentes de seguridad en el sector de la sanidad y las ciencias de la salud, con 297 millones de registros vulnerados en todo el mundo. Dada la naturaleza sensible de la información sanitaria, los riesgos evidentes están generando nuevas presiones para ofrecer al paciente una mayor visibilidad de la información recopilada y las protecciones establecidas para satisfacer las expectativas individuales sobre cómo se utilizan, comparten y almacenan los datos.



## Permitir un cambio hacia la auto-monitorización del paciente.

No toda la asistencia sanitaria debe prestarse en un hospital o centro de salud. La asistencia sanitaria a domicilio, facilitada por dispositivos médicos conectados, se está convirtiendo en un medio más práctico para darle mayor autonomía a las personas. Estos dispositivos les ofrecen herramientas que necesitan para gestionar tratamientos como las constantes vitales y la adherencia a los medicamentos, reduciendo la necesidad de una interacción física constante con los servicios sanitarios. Lo cual permite al paciente participar más activamente en sus problemas de salud al ofrecerle herramientas de seguimiento colaborativas y motivarle para seguir su plan de tratamiento.







# Un servicio sanitario personalizado, predictivo, preventivo y participativo.

Los avances en las tecnologías médicas están permitiendo el desarrollo de nuevos modelos basados en una atención más personalizada y preventiva. Esto sustituye a los enfoques de tratamiento único del pasado, por otros habilitados digitalmente que dan a los individuos un papel más activo en el mantenimiento de su salud y bienestar integral. Al integrar las modernas soluciones digitales en la vida y las rutinas de las personas, éstas pueden decidir mejor cómo y cuándo acceder a los servicios sanitarios convencionales.



# El auge del paciente digital

Entre las innovaciones clave que están impulsando la transición hacia la asistencia sanitaria individual y la habilitación figuran las siguientes:

- **Wearables y datos de comportamiento**

Los consumidores están cada vez más familiarizados con llevar puesta la tecnología para poder seguir las estadísticas vitales y motivar la actividad diaria. Estos dispositivos, apoyados por aplicaciones para teléfonos inteligentes y tabletas, van más allá de los casos de uso obvios, como caminar y correr, e incorporan otros aspectos del bienestar, como los hábitos alimentarios, el consumo de alcohol y los datos del sueño. Pero no sólo contribuyen a la sensación de logro y bienestar del individuo, sino que también pueden utilizarse para demostrar su estilo de vida saludable, por ejemplo, para permitir la suscripción continua de seguros o para proporcionar información en tiempo real sobre su salud y calidad de vida a su proveedor de asistencia sanitaria.

- **Terapia digital**

Aunque los expertos médicos siguen desempeñando un papel esencial a la hora de orientar a los pacientes hacia los mejores cuidados, gran parte del tratamiento cotidiano implica su participación. Las terapias digitales basadas en software son accesibles a través de aplicaciones de salud y bienestar. El paciente puede acceder a ellas a través de las apps que le ayudan a seguir su evolución en tiempo real, controlar alertas y recordatorios. Los ejemplos incluyen el uso de bombas de insulina, medidores de glucosa en sangre y dispositivos IoT para seguir el progreso en una variedad de condiciones físicas, mentales y de comportamiento.





- **Telemedicina**

El confinamiento amenazó con interrumpir el tratamiento de afecciones ajenas al tratamiento urgente de síntomas del COVID-19. Afortunadamente, la mayor disponibilidad de la telemedicina ayudó a cerrar la brecha y a mantener funcionando los servicios sanitarios habituales en circunstancias difíciles. El uso de aplicaciones de videoconferencia ha permitido a los servicios sanitarios reimaginar las interacciones asistenciales mediante contactos a distancia entre médico y paciente. Esto ayuda a las personas a compaginar los tratamientos con otras prioridades y a los grupos marginados (como los vulnerables y los enfermos) a recibir tratamiento cuando lo necesitan. Como alternativa viable al tratamiento presencial, la telemedicina ofrece al cliente la posibilidad de obtener evaluaciones rápidas y tranquilidad sobre sus problemas de salud, junto con un seguimiento automatizado para mantener el compromiso del paciente.

- **Medicina de precisión**

La medicina de precisión utiliza información sobre los propios genes o proteínas de un individuo para ayudar a prevenir, diagnosticar o tratar enfermedades. Con esta información genómica, los profesionales sanitarios pueden ofrecer a sus pacientes un mejor conocimiento de su constitución genética. Esto incluye información sobre su predisposición a enfermedades y alergias, y ofrece al médico la posibilidad de aplicar estrategias preventivas, como fármacos personalizados o vías de tratamiento segmentadas, en función de la presencia de estas afecciones.

- **Control remoto**

La escasez constante de personal y las nuevas medidas de distanciamiento social están ejerciendo una gran presión sobre los modelos asistenciales que implican visitas y revisiones frecuentes de pacientes con enfermedades agudas o crónicas. El uso de ayudas al diagnóstico, como dispositivos médicos que recopilan datos relevantes, puede ayudar a los pacientes a mantenerse en contacto con los proveedores de tratamiento sin necesidad de visitar continuamente los centros médicos y sanitarios. Los avances en los sistemas de monitorización y control a distancia están propiciando una transición hacia el hospital-domicilio como vía de atención primaria, lo que permite al proveedor tomar decisiones clínicas proactivas sin tener un contacto cara a cara con el paciente.







# Poder para el paciente

En los próximos años, es posible que volvamos la vista atrás y veamos el panorama sanitario actual como un punto de convergencia. Un punto en el que diversas fuerzas políticas, sociales, económicas y tecnológicas se unan para provocar un cambio fundamental en la forma en que la sociedad aborda la atención sanitaria individual.

Para los responsables de la toma de decisiones en el sector sanitario, la atención se centra ahora en abordar los factores que pueden controlarse. La política, la economía y las cuestiones sociales son tendencias profundamente arraigadas que influirán, en el futuro, en la toma de decisiones a todos los niveles. Los factores tecnológicos, sin embargo, son una fuerza maleable sobre la que los proveedores individuales pueden tomar decisiones hoy que repercutirán en la calidad, eficiencia y eficacia del servicio que podrán ofrecer a las personas durante los próximos años y décadas.

Para aprovechar el potencial de estas fuerzas tecnológicas y capitalizar la transición hacia una atención centrada en el paciente, estas son algunas recomendaciones clave para los responsables de la toma de decisiones en el ámbito sanitario.



## **1. Desarrollar un ecosistema digital centrado en el paciente.**

- Convertirse en un verdadero socio de los pacientes situándolos al frente de todas las decisiones. Recopilar datos para comprender el recorrido del ciudadano y entrar en contacto con él allí donde se encuentre.
- Hacer de la experiencia del usuario una prioridad clave, permitiendo una navegación sencilla por los servicios, y manteniendo a la persona informada en cada uno de los pasos.
- Integrar tecnologías y servicios que faciliten la transformación hacia un modelo más centrado en el paciente y orientado a la medicina preventiva.
- Desarrollar una estrategia de interoperabilidad que ayude a eliminar fricciones en los procesos e impulse nuevas fuentes de ingresos.

## **2. Sitúe los datos en el centro de su estrategia para el paciente.**

- Comprender el valor cambiante de los datos y protegerlos a toda costa.
- Adoptar la IA y la automatización inteligente de procesos para convertirlos en un servicio y una experiencia excepcional para el cliente.
- Centrarse en la implantación de la medicina de precisión, facilitando un nivel de comprensión del paciente que antes no era posible y permitiendo prescribir tratamientos optimizados para el individuo.

## **3. Transformar su modelo de prestación de cuidados.**

- Utilizar modelos basados en el aumento de la productividad y la eficiencia operativa, junto con la necesidad de mejorar la calidad y la sostenibilidad del sistema.
- Permitir que las distintas partes interesadas en la salud trabajen en colaboración, independientemente de los límites convencionales, como la ubicación, y con acceso a la información que necesitan para tomar mejores decisiones.
- Crear una hoja de ruta de inversión sostenible para el cambio. Alcanzar el objetivo de una organización sanitaria transformada digitalmente implica apostar decididamente por la tecnología y la digitalización, incrementando significativamente las inversiones en tecnologías de la información y la comunicación (TIC) de forma sostenida.

## **4. Soluciones genómicas y de monitorización.**

- Implantar soluciones que utilicen los datos genómicos para practicar una medicina proactiva (IA) y personalizada, con herramientas para monitorizar los problemas de salud a distancia (IoT), de forma automatizada y con la colaboración del paciente en su autocuidado.



# La oferta de Fujitsu

Trabajar con Fujitsu puede ayudar a su organización a liderar la atención y los servicios centrados en el paciente. Apoyamos a las organizaciones sanitarias en todo el proceso de transformación digital, incluidas áreas clave como la conexión de diversas fuentes de datos, que actualmente se encuentran aisladas, y en la colaboración con otros proveedores sanitarios para intercambiar datos médicos y sanitarios de forma fiable.

Trabajamos cada vez más con socios para utilizar la IA de nuevas formas y para avanzar en el I+D, el tratamiento y la prevención, ofreciendo nuestros conocimientos en analítica, ética y seguridad en torno a los datos sanitarios.

Juntos podemos crear una plataforma para adquirir, vincular y analizar datos clínicos con el fin de permitir una mayor personalización de los tratamientos, así como modernizar los servicios profesionales para permitir un enrolamiento eficiente y una rápida escalado de su base de usuarios.

## Case study – personalización del tratamiento del cáncer con IA

El cáncer sigue siendo una de las principales causas de muerte en todo el mundo. Fujitsu ha colaborado con Aichi Cancer Center, uno de los mayores y más antiguos centros oncológicos integrales de Japón, en el desarrollo de una solución de IA capaz de seleccionar un tratamiento médico eficaz, entre una amplia gama de fármacos, basándose en los tipos de cáncer individuales de los pacientes y en diversas variantes genómicas.

La solución de IA ayuda a los médicos a elegir eficientemente el tratamiento con el que se espera obtener los mejores resultados, lo que contribuye a reducir significativamente el tiempo necesario para planificarlo de forma individualizada en los pacientes con cáncer.

La eficacia de esta nueva solución ha sido verificada en ensayos clínicos con 450 participantes por médicos del centro.

Aichi Cancer Center y Fujitsu seguirán colaborando con el objetivo de integrar datos de múltiples bases de información y establecer una vía para la introducción a gran escala de un sistema fácil de usar en la práctica clínica de la genómica del cáncer.





Si desea más información sobre nuestras soluciones de Sanidad Digital, póngase en contacto con nosotros en [askfujitsu@uk.fujitsu.com](mailto:askfujitsu@uk.fujitsu.com) or visit [Healthy Living – Fujitsu Uvance: Fujitsu Global](#)

Si este documento le ha parecido interesante, puede que también le guste nuestro artículo "Construir una sanidad conectada: Facilitando el camino hacia un ecosistema sanitario digital". En él compartimos nuestra perspectiva sobre los cambios fundamentales en los servicios sanitarios basados en datos y cómo pueden aprovecharse para mejorar los resultados, tanto para los ciudadanos como para el personal sanitario.

