

Tres desafíos en el sector salud y cómo la tecnología puede lograr mejores resultados



Los avances en la ciencia son posibles, entre muchos otros factores, por la nueva perspectiva que brinda la tecnología. Gracias, por ejemplo, a equipos con mayor capacidad, más veloces y precisos, tareas como el diagnóstico de una enfermedad o su tratamiento han cambiado en las últimas dos décadas.

Sin embargo, el foco de la innovación en la medicina ha sido la salud, mientras que el gran motivador para las demás industrias es la gestión y la operación. Veamos cómo se pueden lograr mejores resultados para los proveedores de servicios de la salud si se integran herramientas similares a las que actualmente se utilizan en otros ámbitos.

Toda actividad económica tiene que lidiar con tres retos fundamentales:



Incrementar los ingresos.



Mejorar la experiencia del cliente.



Reducir los costos operativos.

En un mundo en constante cambio, el orden o la relevancia de estas tres pueden variar, pero lo importante es entender su significado y sus implicaciones.

Atender a más personas es la forma más natural de incrementar los ingresos. Evidentemente, el ecosistema de la salud tiene una capacidad limitada, pero si el diagnóstico y tratamiento de los pacientes es más rápido, se pueden dar de alta en menos tiempo y se acelera la rotación.

La experiencia del cliente suma otros aspectos, más allá de la precisión y atención del doctor. Un paciente satisfecho es el resultado de la suma de su experiencia: la cercanía que le transmiten las personas con quienes interactúa, la personalización de la experiencia, la calidad del servicio que recibe, el precio, todo aquello que debe hacer para recibir atención (los procedimientos administrativos o médicos), la duración, la espera o cuán oportunas son las interacciones o indicaciones (todo lo relacionado con el tiempo).

En condiciones regulares, la optimización de recursos y la reducción de costos es importante, pero si sumamos las restricciones preventivas durante la pandemia y la

imposibilidad, por ejemplo, de ejecutar cirugías electivas, veremos que se redujo considerablemente la oportunidad de generación de ganancias. Incluso con todos los incentivos, los gastos crecieron 15% más que las ventas.!

La importancia o prioridad en estos factores puede variar para los proveedores de servicios de la salud, pero analicemos en detalle cada uno de ellos para encontrar sus causas y proponer mejoras.



Acelerando el diagnóstico y la rotación de pacientes

Causa

La inaccesibilidad de la información lleva a la repetición innecesaria de tareas.

En muchos casos, cada especialidad es una burbuja única, totalmente aislada. Para un mismo paciente, existen tantas historias o registros como especialidades haya visitado: obstetricia, traumatología, cardiología, psiquiatría. Cada una de las veces este paciente tuvo que llenar un formulario manual en donde detallaba sus patologías, alergias, procedimientos quirúrgicos a los que se ha sometido, entre otros. Pero, también se duplican esfuerzos y tiempo repitiendo innecesariamente estudios porque no existe algún lugar donde consultar el historial de ese paciente en el hospital o en el sistema de salud en general.

Además de esto, entre 210.000 y 400.000 pacientes^{II} cada año sufren de algún perjuicio médico que contribuye con su muerte, específicamente por algo que pudo ser prevenido. Los errores médicos “corregibles” son la tercera causa de muerte más importante y van desde la simple comunicación de una alergia o contraindicación de un medicamento, hasta casos más complejos.

Realidad

En Latinoamérica apenas el 38%^{III} de los hospitales han implementado un registro electrónico de salud y no existe registro numérico o estadístico sobre el intercambio de información de pacientes entre diferentes centros médicos.

Cuando usted es el cliente

Hoy en día el tiempo es oro. Nadie quiere perderlo relleno de formularios o sentado en salas de espera. Cuando usted se pone en contacto con su proveedor de salud, espera que este tenga información suficiente sobre usted y su historial. Sin embargo, en muchos casos, esos datos básicos faltan porque muchos de los proveedores de servicios de la salud guardan los datos de los pacientes en distintos sistemas que actúan como silos de información autónomos. Intercambiar información entre ellos es una tarea tediosa y a veces imposible.

Solución

Un sistema de información que centralice el historial médico de cada paciente sería un paso importante. Un registro único y siempre disponible permitiría brindar toda la información de cada paciente de una forma rápida y accesible. Cualquiera podría consultar análisis, estudios, cirugías, medicamentos recetados o cualquier hecho conocido por otros especialistas, para que puedan ser tomados en cuenta en futuros diagnósticos y tratamientos. Una plataforma así requiere una infraestructura privada para funcionar, además de una conectividad confiable para que la información esté siempre disponible para todos, dentro y fuera del centro de salud, con controles de seguridad alineados a las mejores prácticas del mercado.



Mejorando la experiencia de los pacientes

Causa

Además de las tareas repetitivas, los tiempos de espera afectan negativamente la satisfacción.

Es cierto que la disponibilidad del personal médico es muy particular, porque, entre otras cosas, depende de la especialidad, horarios, guardias, etc. Aunque, por otra parte, no es menos cierto que los tiempos (especialmente de espera) en la salud son mucho más reducidos que en cualquier otro ámbito.

Realidad

A nivel global, la satisfacción es un tema de preocupación. Son muchos los pacientes que expresan insatisfacción con la experiencia de servicio, más de la mitad de las personas que visitan un centro médico consideran que su atención pudo ser mejor^{IV}.

Además, en muchos casos, la vida de una persona depende de encontrar asistencia oportuna, casi inmediata. Esto tiene como consecuencia que el 24% de incidentes que conducen a muertes o lesiones permanentes dentro de un hospital se deben a la dificultad para encontrar personal médico a tiempo^V.

Cuando usted es el cliente

¿A quién le gusta ir al médico? No es muy probable. El proceso a menudo es engorroso y lleva mucho tiempo reservar una cita o incluso para obtener información.

Casi siempre es difícil hablar directamente con el personal, que está ocupado con otros aspectos. A diferencia de las interacciones relativamente sencillas y fáciles que se ven en otros sectores, los clientes suelen perder mucho tiempo intentando concertar citas y buscando obtener información sobre su salud, lo que puede provocar una enorme frustración.

Solución

Un mejor sistema de cómputo, comunicación y colaboración es la diferencia. Es un tema que trasciende el volumen o la capacidad del personal, porque la organización requiere visibilidad y contacto con los recursos para que sea realmente efectivo y los pacientes tengan a su disposición un especialista en cualquier momento.

No se trata de sumar más recursos u horas, se trata de poder distribuirlos y hacerlos más accesibles en caso de una emergencia.



Reduciendo los costos operativos

Causa

El manejo de inventarios y los procesos de monitoreo y soporte son deficientes, volviendo impredecibles los gastos.

Nadie discutiría el costo de los equipos de salud, por lo cuál el mantenimiento, soporte o reparación de estos equipos debe ser parte fundamental de la gestión: es necesario tener, por ejemplo, un tomógrafo siempre funcionando, pero también es cierto que el hospital no puede tener varios guardados en un sótano sólo esperando que otro se dañe. En la medida en la que no exista predictibilidad de tareas periódicas como esta, resulta imposible controlar los gastos.

Realidad

Siempre hay imprevistos, averías y reparaciones que escapan cualquier planificación, pero hoy conocemos dos estadísticas que nos muestran la falta de procesos para monitorear y dar soporte a los equipos: mientras que un 10% de los equipos falla al menos una vez al día, también se puede observar que hasta un 25% de los equipos es enviado a reparación de forma innecesaria^{VI}.

Solución

La clave para esto, igual que en los casos anteriores, es la visibilidad: sólo en la medida en la que podemos presupuestar los insumos y los servicios de mantenimiento y soporte, se pueden reducir costos. La planificación mediante herramientas de monitoreo y soporte hacen que el gasto sea más efectivo. Además, los análisis históricos suelen ayudar a tomar mejores decisiones: ¿cuántas veces falla? ¿tuvo solución cada vez? ¿cuánto tiempo al mes está fuera de servicio ese equipo? ¿estaba en el lapso de mantenimiento? ¿era previsible? ¿es momento de cambiar el equipo?

Todas estas herramientas necesitan infraestructura. Es importante sacar provecho de las funcionalidades que ya tienen estos equipos: muchos se pueden conectar a la red y transmitir la información necesaria, pero es conveniente robustecer la red LAN y WiFi para que esto ocurra sin inconvenientes.



En el mundo de hoy, son cada vez más necesarias nuevas y mejores herramientas de comunicación, colaboración, centralización y acceso a la información. Muchos negocios se han tenido que adaptar, impregnando todos los aspectos de nuestra vida con tecnología, no sólo en la educación y el trabajo de oficina, sino las compras, el entretenimiento, trámites, transacciones, etc.

Estas mismas herramientas se encuentran hoy disponibles para los proveedores de servicios de la salud. Sólo hace falta el socio correcto que lo acompañe en la integración para este contexto específico.

- I. <https://www.pwc.com/us/en/health-industries/assets/pwc-health-research-institute-top-health-industry-issues-of-2018-report.pdf>
- II. <https://www.documentcloud.org/documents/781687-john-james-a-new-evidence-based-estimate-of.html#document/p1/a117333>
- III. <https://globalhealthintelligence.com/es/analisis-de-ghi/crecen-los-registros-medicos-electronicos-en-america-latina/>

- IV. <https://www.ibm.com/services/insights/c-suite-study>
- V. <http://scienceofcaring.ucsf.edu/acute-and-transitional-care/battling-alarmfatigue>
- VI. <https://www.honeywellaidc.com/solutions/workflow/operational-intelligence>