

Transformación digital en salud



DOCUMENTO DE CONCLUSIONES
2018

OBSERVATORIO
SECTOR PÚBLICO

IECISA



Introducción

El Observatorio del Sector Público de IECISA (OSPI), como centro de conocimiento para la Administración Pública, organiza una serie de encuentros periódicos con especialistas orientados a fomentar la transformación digital del entorno público.

El presente documento viene a ser la síntesis del coloquio celebrado entre diferentes expertos en el ámbito de la sanidad pública y privada, incluyendo directivos, docentes, responsables TI y proveedores de tecnología sanitaria, que aportaron su punto de vista sobre un sector que encuentra en la transformación digital una oportunidad para los cambios que se están consolidando en cuanto a los patrones de enfermedad y perfil de pacientes pero que tiene que revisar sus modelos de gestión y relación con pacientes y profesionales superando el actual modelo excesivamente rígido.

Los participantes del coloquio-debate han sido:

Ángel Blanco Rubio (Quirón Salud), Miguel de Foronda (Philips), Francisco García Vieira (Red.es), David Labajo (Instituto de Empresa), Luis Morell Baladrón (Servicio de Salud de Castilla-La Mancha), Juan Fernando Muñoz Montalvo (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad), Lucía Vargas (IECISA), Miguel Ángel Montero (IECISA) y, en calidad de moderador, Víctor M. Izquierdo, Presidente del Observatorio del Sector Público de IECISA.

Aspectos básicos de la transformación digital en salud

En el primer bloque temático, los expertos reunidos abordaron los aspectos básicos de la transformación digital en Salud. El empoderamiento de las personas, el cambio demográfico y un nuevo patrón epidemiológico hacen que vislumbremos un nuevo escenario, en el que cada vez será más importante un seguimiento continuo de los pacientes. La transformación digital no impactará únicamente sobre el uso de la tecnología, sino que pondrá a disposición de los pacientes, sus familiares y los profesionales nuevos servicios, más información, más inmediata y más transparente, lo que permitirá una mayor corresponsabilidad en el manejo de la enfermedad.

Consideraciones para una hoja de ruta: El paciente en el centro

Situar al paciente en el centro constituye un nuevo enfoque, porque supone volver a considerar a la persona en su conjunto y no de forma aislada en función de la patología que presente. Que el usuario se sitúe en el centro obliga a que las organizaciones sanitarias cambien su estrategia y sus modelos organizativos. El gran cambio es que el paciente se convierte en protagonista y pasa a formar parte del sistema de forma activa.

Orientarse y centrarse en el paciente requiere avanzar hacia una medicina de precisión, en la que recomendaciones, tratamientos y fármacos sean lo más personalizados posibles. Tenemos muchos datos sobre estos pacientes a los que tendremos que aplicarles tecnologías de Big Data, Tecnologías del Lenguaje o Inteligencia Artificial que nos permitan extraer conocimiento para mejorar nuestra asistencia a los pacientes.

El actual escenario de transformación digital sitúa al usuario, cliente, ciudadano, paciente... como pivote de la estrategia. Por esto, en realidad, lo importante es la necesidad de abordar la transformación que nos lleve a situar al paciente en el centro.

Lo relevante es que las personas han decidido qué bienes y qué servicios desean adquirir. El paciente tiene capacidad para exigir información sobre su enfermedad y calidad de servicio.

Es posible que con anterioridad se estuvieran haciendo esfuerzos para situar al paciente en el centro del sistema, lo que ocurre es que ahora el paciente lo demanda.

Esta transformación, al menos en la sanidad pública, no será sencilla, ya los servicios públicos tienen un componente monopolístico que ralentiza los procesos de cambio, pero en cualquier caso se verá acelerada por el hecho de que los pacientes cada vez conocen más de su enfermedad, hay más conocimiento disponible, lo que obliga a mejores respuestas y a cambios en las organizaciones.

Por último, los expertos no pasaron por alto el hecho de que los servicios de salud tienen unas características propias, que los diferencian de otros servicios, relacionadas con aspectos morales, de regulación, sociales, etc. que requieren un análisis específico si queremos abordar con éxito esta transformación.

Necesidades para llevar a cabo la transformación digital en los modelos asistenciales

Si queremos situar al paciente en el centro de la transformación, el profesional tiene que situar la actividad asistencial alineada con esta idea.

Hay que apostar por la sencillez en la relación médico-paciente y ofrecer servicios clínicos y asistenciales en línea y, a juicio de los expertos, con tecnologías que el paciente maneja en su día a día.

La tecnología digital empodera al paciente y le permite decidir cuándo y cómo quiere ser atendido. Desde esta perspectiva, los sistemas de salud deberían incentivar el uso de servicios digitales, pero actualmente no ocurre esto, sino todo lo contrario. Como ejemplo se menciona que la política de realizar el pago al profesional por consulta presencial hace que la consulta no presencial esté penalizada.

Una idea interesante que se apunta respecto al uso de los servicios digitales es que, en realidad, una de las grandes aspiraciones del paciente es disminuir la incertidumbre acerca de su estado de salud y esto mejoraría, sin lugar a dudas, con el uso de servicios digitales.

También se indica que la transformación digital no sólo ayudará al diagnóstico o a la disminución de la incertidumbre del paciente, sino que, además, debe contribuir al acompañamiento de los pacientes a lo largo del ciclo de su enfermedad, lo que sin duda es un cambio radical en los modelos asistenciales.

Así, los nuevos modelos asistenciales se centrarán en reducir los tiempos de respuesta, en trabajar en tiempo real, en acortar esperas, en eliminar consultas inútiles y en industrializar algunos procesos asistenciales.

Por su parte, por lo general, el profesional no se muestra receptivo al cambio y necesita un estímulo. Hasta ahora su trabajo se valora sobre la base de la actividad asistencial que realiza y no por la atención asistencial que presta a sus pacientes. Los profesionales tienen que convencerse que no tiene sentido generar actividad adicional inútil y los sistemas de salud deben dejar de incentivar este tipo de actividad. Los profesionales necesitan sentir que el sistema les acompaña, que les brinda la máxima información, que les estimula con herramientas que complementen y faciliten su labor.

La transformación afecta a todos los agentes del ecosistema: políticos, directivos, proveedores, pacientes, profesionales, etc. Es especialmente relevante la implicación de los que deciden las políticas sanitarias. A juicio de los expertos convocados, todavía no se percibe por parte de este colectivo una especial motivación para aprovechar el tren de la transformación digital como palanca de cambio en los modelos asistenciales.

Que la tecnología digital está muy presente en el sector salud lo demuestra el hecho de que haya alrededor de 165.000 aplicaciones de salud para dispositivos móviles. El problema es que la mayor parte de estas apps no tienen regulación ni garantía de calidad alguna.

Estas transformaciones requieren realizar adquisiciones de bienes y de servicios. En este sentido, otro aspecto limitador, al menos en la sanidad pública, son los modelos de compra pública. Con la estructura sectorial de nuestro país, en el que el 80% del sector de la sanidad es público y el 20% privado, la gran palanca de la transformación se sitúa en la sanidad pública. Y ésta está condicionada por unos procedimientos lentos, rígidos, en suma, poco adecuados para el actual momento de cambio acelerado: la sanidad pública debería llevar a cabo un cambio en su política de compras.

Impacto de la transformación digital

En el último bloque temático, los expertos abordaron el impacto que la transformación digital puede tener sobre la sanidad

El impacto que tiene sobre la sanidad va a depender en gran medida de los incentivos que se introduzcan para que esta transformación tenga lugar. En opinión de los expertos procedentes del sector público, la sanidad pública se enfrenta a una barrera de normas y estructuras poco flexibles, por lo que no cabe esperar que sea el principal impulsor. De hecho, la alta tecnología tiende a concentrarse cada vez más en la sanidad privada (en el debate se menciona la cifra de 80%).

El impacto actual es todavía muy pequeño, aunque razonablemente cabe esperar que poco a poco el cambio vaya cogiendo ritmo.

Hay que tener en cuenta que el impacto no sólo afectará a los prestadores de servicios, sino que también tendrá efectos sobre aseguradoras, farmacéuticas, proveedores de tecnología y otros actores del ecosistema de salud que deberán reconfigurar los servicios que prestan y el modo en que los realizan.

Conclusiones y recomendaciones

El sector salud se caracteriza por utilizar de modo intensivo la tecnología. En un sector que tiene un gran recorrido en lo que a transformación digital se refiere.

- Hay que facilitar un alineamiento de los gestores y los profesionales sanitarios. Hay un gran porcentaje de gente innovadora en las instituciones sanitarias, pero hay que buscar aliados en la dirección para que lleven la iniciativa en términos presupuestarios y abanderen una política de innovación.
- La salud es muy receptiva con las innovaciones verticales, pero le cuesta más asimilar las transversales, porque afectan a métodos de trabajo, con procedimientos muchas veces desconectados entre sí. Según los expertos, es aquí donde habrá que incidir más.
- El potencial de la transformación digital está latente, pero es importante empezar a establecer plazos realistas. Hay que buscar quick wins que nos permitan ir aprendiendo mientras hacemos.
- Los expertos convocados por el Observatorio no tienen duda de que la transformación digital en salud va a llegar y van a ser los usuarios los que más van a impulsar esa transformación.

Esta transformación incide directamente en cómo se gestionan las organizaciones en todos sus pilares. Ya no hay planes a cinco años que valgan. Se trata de un modelo de aproximaciones sucesivas, los pasos irán definiendo el camino, un camino que se hace al andar. El cambio está en el trayecto, no en la meta.

La presión a los gestores y profesionales de la sanidad se está produciendo de abajo arriba y de fuera a dentro en el mundo de los servicios. Los usuarios condicionan al personal sanitario usando sus dispositivos móviles personales y las aplicaciones que tienen instaladas en ellos.

Los expertos están convencidos de que tarde o temprano se producirá el cambio en la sanidad. Si bien de momento los gestores tienen más en sus cabezas los problemas de sostenibilidad del sistema y de la eficiencia de la salud pública, o la problemática de las enfermedades raras. El médico sí entiende la situación, pero no tanto los decisores que tienen que impulsar el cambio de modelo.

Es necesario crear un marco de actuación que permita más flexibilidad y que incorpore unos indicadores para evaluar los resultados y marcar la hoja de ruta de la transformación digital. Hay que escenificar una economía de la salud propiciando que la población se encuentre más feliz y más sana.

El sistema sanitario tiene que cambiar aportando valor al ciudadano. Y todo esto debe hacerse mediante proyectos integradores de carácter estratégico, a sabiendas que no hay un camino marcado, sino que lo irán construyendo los distintos agentes del ecosistema.

Por último, lo digital democratiza la asistencia de colectivos desfavorecidos o de personas con discapacidad en los centros hospitalarios. Herramientas de comunicación dentro de la UCI son un ejemplo de cómo se puede avanzar hacia un sistema más integrador y de apoyo a los familiares de los enfermos.

Sobre el Observatorio del Sector Público

Con el foco puesto en la transformación digital de las Administraciones Públicas y tomando como marco de referencia la iniciativa puesta en marcha por Informática El Corte Inglés, Administración Digital 2020, el Observatorio del Sector Público lleva a cabo tareas de identificación, ordenación, valoración y difusión de políticas públicas, planes de acción, proyectos y servicios exitosos para la transformación digital, provenientes principalmente del ámbito internacional, a partir de los cuales se pueden efectuar propuestas aplicables al sector público español, dando lugar a un verdadero centro de conocimiento de la Administración Digital.

OTRAS PUBLICACIONES:

www.ospi.es



OBSERVATORIO
SECTOR PÚBLICO

IECISA

 SPI