

YA ESTÁ AQUÍ LA ERA POSDIGITAL
TECH VISION:
SANIDAD DIGITAL

**¿Está listo para lo que se
avecina en sanidad?**

accenture consulting



LO DIGITAL YA NO ES UN FACTOR DIFERENCIAL

Ha pasado a formar parte de todo lo que hacemos como personas, empresas y sociedad. No obstante, su efecto en las expectativas de cada persona está cambiando.

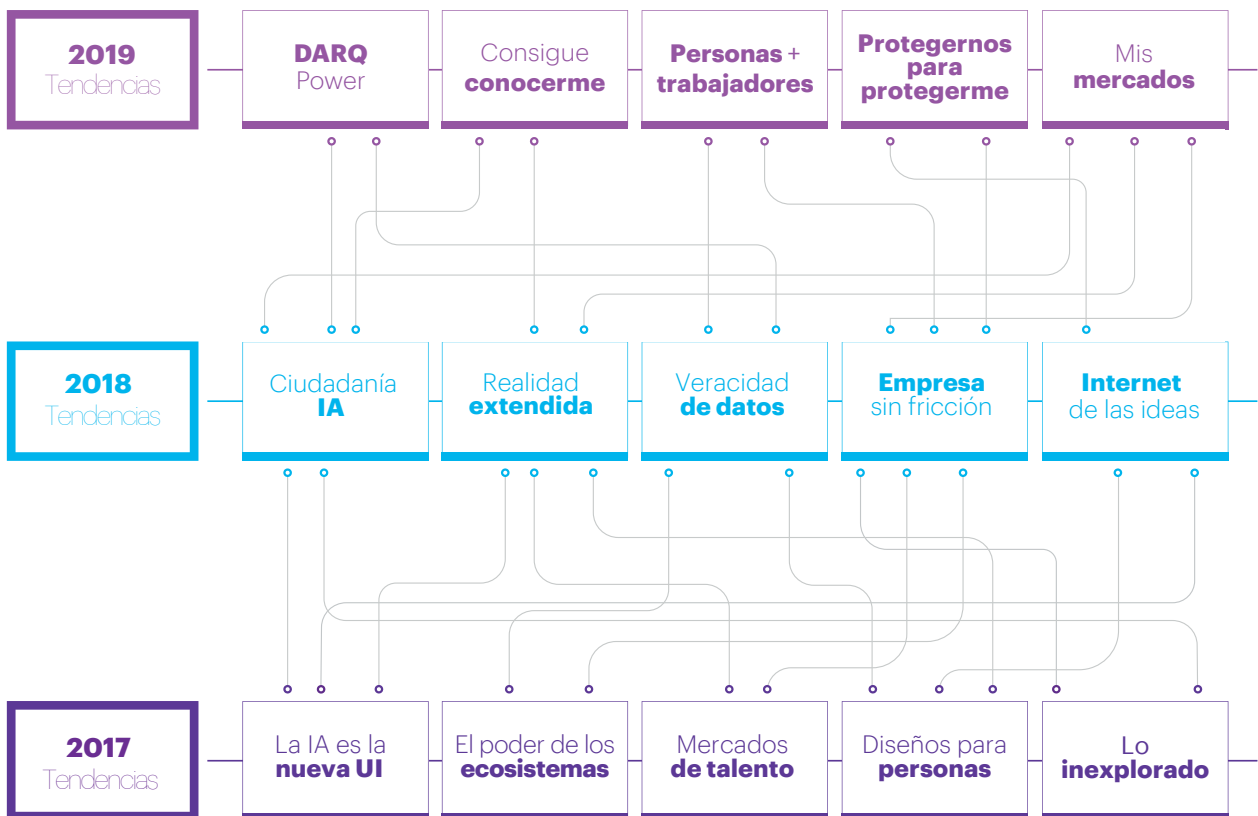
Cada vez más gente pretende recibir una atención sanitaria adaptada a sus requisitos, y espera que la tecnología sea su catalizador. El uso de los datos va desde comprender las preferencias gastronómicas de un paciente hospitalizado y la capacidad de ofrecerle esa comida exactamente cuando la desea, hasta la oferta de información a través del canal adecuado en base a determinadas preferencias: la tecnología puede contribuir a la provisión de servicios sanitarios en el momento, lugar y forma que la gente desee.

La industria ha comprendido que lo digital debe ser parte de todo lo que haga y, aunque las inversiones en tecnologías sociales, móviles, analíticas y en cloud (SMAC) no dejan de crecer y demostrar su rentabilidad, los líderes tienen que mirar al futuro si quieren diferenciarse en esta nueva era. La separación entre lo que es digital y lo que no lo es se ha desvanecido. El futuro estará marcado por la plena adopción de SMAC y otras nuevas tecnologías para transformar los resultados y la vida de las personas. Es de vital importancia que las empresas de salud embarcadas en la transformación digital empiecen a prepararse ya para el mundo postdigital.

El informe Digital Health Tech Vision de Accenture de este año destaca cinco tendencias emergentes que definirán a las empresas sanitarias entre los próximos tres a cinco años: DARQ Power, Consigue conocerme, Personas +trabajadores, Protegernos para protegerme y Mis mercados. Cada una de ellas demuestra que la madurez de las tecnologías digitales en las empresas y la sociedad tiene su reflejo en las expectativas y las capacidades en sanidad.

VISIÓN GLOBAL

El informe Digital Health Tech Vision de Accenture cubre un trienio de tendencias tecnológicas, incluidas las de nuestros informes para 2017 y 2018. Es importante comprender que las tendencias de este año se enmarcan en un conjunto mayor. A medida que las empresas sanitarias sigan su camino para convertirse en negocios digitales, necesitarán mantenerse al día de las últimas evoluciones en lo que respecta a las tecnologías y avanzar para dominar las que han madurado. Estas tecnologías se están convirtiendo rápidamente en la base de la siguiente generación de negocios de las empresas, así como en catalizadores de muchas de las tendencias que presentamos este año.



EL 94%

de los ejecutivos de las organizaciones sanitarias declaran que el ritmo de innovación en sus empresas se ha acelerado en los últimos tres años debido a las tecnologías emergentes.

EL 80%

de los ejecutivos de las organizaciones sanitarias afirman que las tecnologías SMAC han evolucionado y han pasado de ser herramientas adicionales de adopción a formar parte del núcleo tecnológico de sus empresas.

TENDENCIA 1:

DARQ POWER

**Entender el ADN
de DARQ**

Las nuevas tecnologías son catalizadores del cambio, puesto que ofrecen nuevas y extraordinarias capacidades si se aplican adecuadamente.

La siguiente generación de tecnologías emergentes —tecnología de registros **D**istribuidos (DLT), inteligencia **A**rtificial (IA), **R**ealidad extendida (XR) e informática **C**uántica— puede propiciar un cambio radical que permita a las empresas rediseñar industrias enteras.

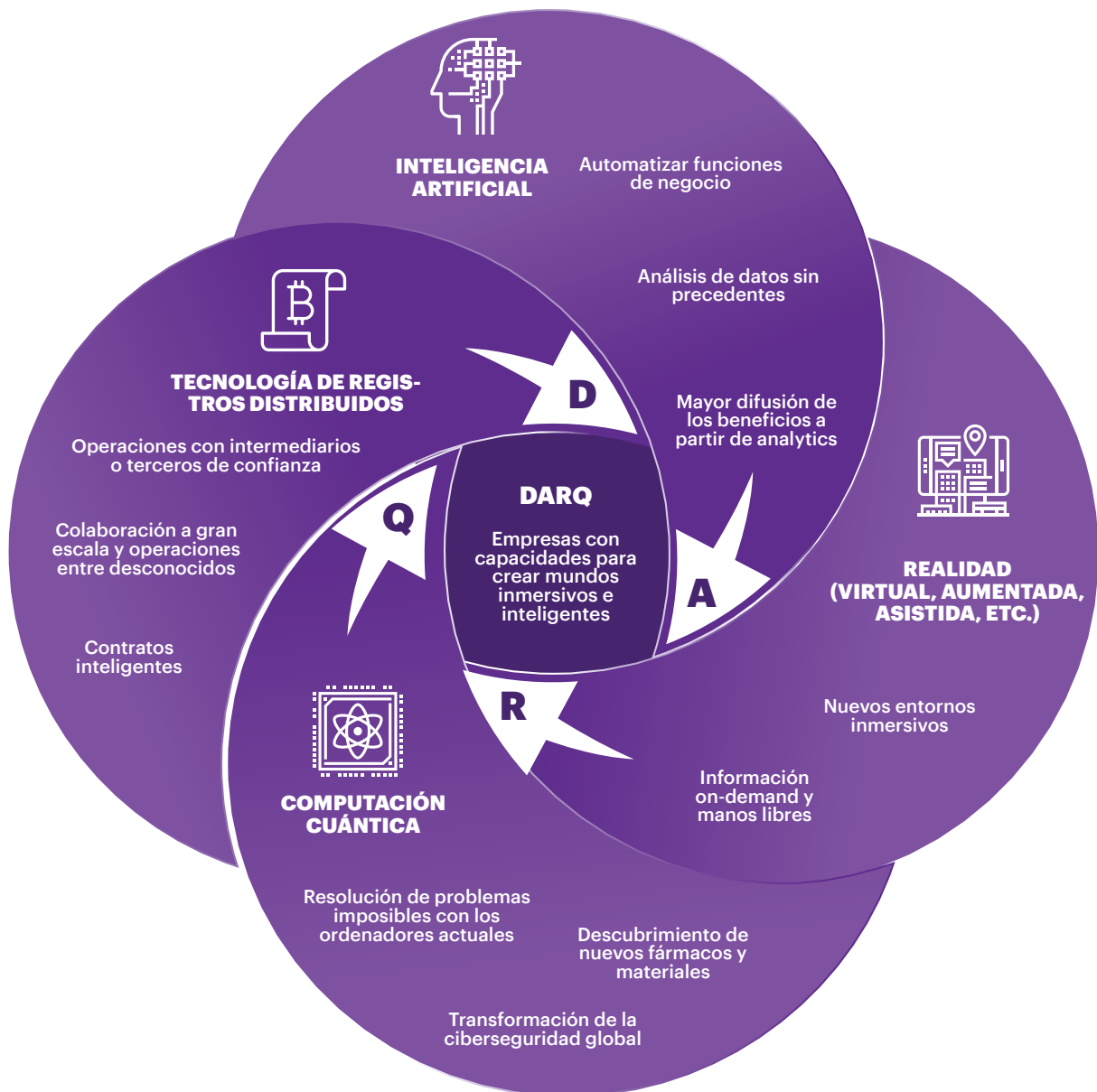
Hace años, las tecnologías emergentes (social, móvil, analítica y en cloud (SMAC)) permitieron a las empresas entender mejor a sus trabajadores y a sus clientes. Las empresas sanitarias están adoptando las tecnologías SMAC en su transformación digital, pero no han llegado tan lejos como otras industrias en términos de adopción. La adopción de estas tecnologías en el sector salud varía a su vez por sectores. En la última década, las aseguradoras se han adentrado en las tecnologías SMAC en mayor medida que los proveedores.

La necesidad de que las organizaciones sanitarias adopten tecnologías que sienten las bases digitales para el futuro es ahora más imperante. El “Índice de Disrupción de Accenture”, el cual analiza el nivel de disrupción en 20 industrias, considera al sector sanitario como el más vulnerable ante la disrupción futura.¹ Los más vulnerables sufren la presión del tener que adaptarse a las nuevas tecnologías. Unos, dominan estas nuevas tendencias como parte del núcleo de actividad principal, mientras que otros están experimentando para aprender cómo éstas pueden **generar nuevas fuentes de valor. Las empresas sanitarias más prósperas serán aquellas que identifiquen que el cambio es continuo.**² Mientras que impulsan el uso de tecnologías SMAC en su aplicación al ámbito sanitario, las organizaciones sanitarias se plantearán —y planearán— el impacto de la tecnología DARQ internamente.



DESCUBRIR DARQ

Tecnologías DARQ y algunas de las capacidades que posibilitan



Las tecnologías DARQ están destinadas a convertirse en la nueva generación de productos y servicios. Las organizaciones sanitarias que lideren la adopción de las tecnologías DARQ estarán preparados para combinar y explotar esas competencias a medida que las tecnologías alcanzan su madurez.

Incluso antes de que las tecnologías DARQ lleguen a la plena madurez, las empresas sanitarias pueden vislumbrar su valor añadido, como por ejemplo, en la reducción de costes de asistencia, en la mejora de la productividad laboral o en la capacitación para ofrecer mejores experiencias a pacientes y empleados. Independientemente de la formación o la intención, el potencial de las tecnologías DARQ es ingente. Para tomar ventaja de las nuevas capacidades de transformación que estas tecnologías ofrecerán, las aseguradoras y proveedores deben explorar las posibilidades de:

The icon consists of a blue square with a thin border. Inside the square, the letters 'DLT' are written in a bold, blue, sans-serif font. A horizontal blue line with a small circle at its end extends from the left side of the square.

La tecnología de registros distribuidos, como blockchain, será en el futuro una parte importante del pago y gestión de identidades en sanidad. Las empresas sanitarias pueden reducir el gasto, recortar costes o incrementar la calidad asistencial si utilizan DLT para crear un conjunto de datos fiables que el personal pueda utilizar sin necesidad de verificar la fuente. DLT es una tecnología con mucho potencial para comprobar si una persona tiene derecho a cobrar el seguro, determinar los pagos de los pacientes e identificar a los proveedores sin que los médicos tengan que seguir un proceso similar. **Professional Credentials Exchange** (ProCredEx) es un programa de registros distribuidos, tanto para los proveedores como para las organizaciones que los examinan, que reduce el tiempo, el coste y la complejidad del proceso de identificación.³ La **Synaptic Health Alliance** tiene previsto usar DLT para crear un mercado de datos de proveedores que permita obtener y comunicar cambios en dichos datos, empezando por los demográficos.

The icon consists of a blue square with a thin border. Inside the square, the letters 'IA' are written in a bold, blue, sans-serif font. A horizontal blue line with a small circle at its end extends from the left side of the square.

Cuando se les pidió clasificar cuál de las tecnologías DARQ tendrá el mayor impacto en su organización durante los próximos tres años, el 41 % de los ejecutivos de las empresas sanitarias nombró a la inteligencia artificial como la primera. La IA es quizá la tecnología con más aplicaciones en sanidad. La constelación de tecnologías de inteligencia artificial ya está teniendo un tremendo impacto en los trabajadores, que son uno de los puntales de los servicios sanitarios. La IA se utiliza en centros, en actividades de pago y en revisiones de cuadros médicos, y también puede ayudar a los pacientes a participar en actividades de autoservicio. Las organizaciones sanitarias emplean todo el espectro de tecnologías de IA para cambiar la forma en que nos relacionamos con los médicos. La IA mejorará los diagnósticos (ya es capaz de identificar enfermedades a partir de **rasgos faciales**,⁴ exploraciones de retina, radiografías o el habla) e incluso puede ayudar a que los pacientes se diagnostiquen a sí mismos antes de acudir a la consulta. **Froedtert Health y la Facultad de Medicina de Wisconsin Health Network** colaboraron con **Buoy** para crear una herramienta digital interactiva con la que los usuarios pueden describir sus síntomas y recibir (en tiempo real) análisis personalizados y recomendaciones de tratamiento. Buoy utiliza un algoritmo que no solo escucha y evalúa la información recibida, sino que aprende y se hace más inteligente a medida que se utiliza la herramienta.⁵



XR

Curiosamente, la realidad extendida (XR) muestra la tecnología DARQ con un nivel de adopción más elevado, ya que el 38 % de las organizaciones sanitarias la utilizan en una o más unidades de negocio. XR hace que las máquinas funcionen de manera cognitiva, como los humanos, y permite a las personas interactuar de forma natural con la tecnología. Convierte las experiencias inmersivas en algo normal y elimina el tiempo y la distancia, haciendo que sean mucho menos relevantes. **Cedars-Sinai** utiliza **XR para tratar el dolor**. Los pacientes aprenden a soportar mejor el dolor mediante técnicas respiratorias y pensamientos positivos, lo que hace que sientan un 24 % menos de dolor al cabo de 10 minutos.⁶ **Cleveland Clinic y Zygote Medical Education** emplean **realidad virtual para sacar la anatomía clínica de los cadáveres** y llevarlos a un entorno virtual. Los estudiantes pueden usar sus dispositivos móviles para acceder a modelos anatómicos en 3D muy precisos y conectar con compañeros repartidos por todo el mundo.⁷



QUANTUM

La tecnología supondrá un enorme salto hacia el futuro para las organizaciones sanitarias, que podrán utilizar datos complejos, como los de ADN, para hacer posible una medicina personalizada. Por ejemplo, los expertos en tecnología cuántica de Accenture y **1QBit** han colaborado con la innovadora empresa de biotecnología **Biogen** en el desarrollo de la primera **aplicación cuántica de comparación molecular**, que podría significar una mejora en el diseño molecular avanzado para acelerar el descubrimiento de fármacos para enfermedades neurológicas tan complejas como la esclerosis múltiple, el Alzheimer, el Parkinson o la ELA.

Las cuatro tecnologías DARQ son (o serán) enormemente potentes, y el avance de cada una de ellas hará que también las demás evolucionen. Las primeras combinaciones de estas tecnologías anuncian ya el tremendo impacto que pueden tener en el ámbito de la salud.

EL 89%

de los ejecutivos de empresas sanitarias tiene experiencia en una o más de las tecnologías DARQ.

EL 68%

de los ejecutivos de empresas sanitarias creen que la combinación de tecnologías DARQ tendrá un efecto “transformador” o “profundo” en su empresa en los próximos tres años.

LA IA MEJORA LOS RESULTADOS

La Symphony Post-Acute Network incorporó IA y machine learning para mejorar el cuidado de 80 000 pacientes mediante el uso de una herramienta basada en IA para impulsar las predicciones y recomendaciones a partir de los datos sobre los pacientes existentes.⁸ Las conclusiones resultantes dieron lugar a un descenso de las tasas de reingreso desde el 21% hasta menos del 19%: una enorme reducción en un punto clave de la atención sanitaria, además de un ahorro de costes de más de 13 000 dólares por paciente.⁹

CONTENIDO RELACIONADO:

El cliente inteligente: Guía de supervivencia

El cliente inteligente: Un nuevo modelo de gestión sanitaria

La sanidad en el idioma de la IA

TENDENCIA 2:

CONÓCEME

**Descubre consumidores
únicos y oportunidades únicas**

Las tecnologías se encuentran ya integradas en la vida de las personas, incluso han pasado a formar parte de su identidad.

Los datos recopilados en el mundo físico y digital, junto con conjuntos de datos relacionados (demográficos, sociográficos...), pueden converger y dar lugar a la identidad tecnológica de una persona. Los líderes sanitarios pueden utilizar las identidades tecnológicas de las personas para crear la siguiente generación de ofertas y experiencias.

La revolución digital impulsó las identidades tecnológicas como parte de un ciclo de retroalimentación emergente que empezó a mostrar su potencial a través de las medidas orientadas a la personalización. Gracias al desarrollo de los ecosistemas sanitarios, las organizaciones sanitarias utilizan cada vez más estas identidades para ofrecer servicios más personalizados e individualizados. Por ejemplo, [los termómetros conectados de Kinsa permiten a los clientes monitorizar la evolución de la fiebre a través de una aplicación para smartphone](#); [Clorox pagó la licencia para utilizar la información](#) y dirigir publicidad a aquellos códigos postales estadounidenses en los que la gente registraba más episodios de fiebre (y probablemente necesitaría más toallitas desinfectantes). En ningún momento se compartió información personal.¹⁰ Ahora, en la era posdigital, las organizaciones tienen más oportunidades de utilizar las identidades tecnológicas y la información derivada de estas para realizar una transición desde las transacciones aisladas a las relaciones personalizadas duraderas con experiencias individualizadas.

Cuando las organizaciones sanitarias tengan la capacidad de crear relaciones individuales con cada uno de los consumidores de estos servicios pasarán a ser su principal aliado de confianza. Las organizaciones podrán lograrlo mediante la comprensión de la tecnología que utilizan las personas y el modo en que lo hacen, generando la información necesaria para integrarse en su día a día.

¿A QUIÉN ESTAMOS PRESTANDO SERVICIOS?

El sector sanitario cuenta con un flujo de datos continuo derivado de los historiales médicos, los dispositivos tecnológicos, las reclamaciones, las preferencias de servicios en el pasado, etc. Estos datos constituyen la piedra angular para ofrecer servicios de salud personalizados en función de los requisitos de cada persona.

Pensemos en las posibilidades de la medicina personalizada con la ayuda de la secuenciación genética. El genoma humano contiene más de 3000 millones de pares de bases de ADN. **El genoma puede utilizarse para identificar anomalías, variantes genéticas, trastornos y otras condiciones en tan solo unas horas.** Los médicos pueden interpretar los datos del genoma para identificar intervenciones y terapias para una persona en concreto.¹¹



Imagine si un proveedor de atención médica tiene un **“fenotipo digital”** para cada paciente,¹² una aplicación que recopila datos indirectos de interacciones médicas basadas en tecnología (por ejemplo, historial de búsqueda, uso de aplicaciones, publicaciones sociales) y la correlaciona con eventos de salud. El fenotipo digital tiene el potencial de ayudar a los proveedores a predecir comportamientos y riesgos relacionados con la salud y las enfermedades para una persona y otras personas como ella.

Por ejemplo, una compañía de tecnología multinacional se asoció con un centro médico universitario para **examinar la relación entre búsquedas internet y visitas a urgencias**. Curiosamente, más de la mitad de los que participaron en el estudio habían buscado contenido online relacionado en la semana anterior a su visita a urgencias.¹³ Al aprovechar los fenotipos digitales de las personas, los proveedores y otras organizaciones de salud aliadas pueden anticipar necesidades e intervenir cautelosamente en el momento necesario, evitando potencialmente una visita a urgencias.

La startup de servicios de salud **Ginger.io** empezó a estudiar hace años el potencial de la conexión pasiva de datos desde el smartphone de una persona para en última instancia, crear un perfil de salud personal. Rápidamente, los líderes sanitarios y académicos comenzaron a **pilotar la tecnología para prestar apoyo y seguimiento a pacientes de salud mental**

mediante intervenciones digitales, identificar a pacientes recién operados que requiriesen seguimiento de cuidados o predecir los niveles de dolor de pacientes con artritis.¹⁴ Ahora, la aplicación de Ginger.io utiliza los datos para ofrecer asistencia virtual a pacientes de salud mental en el momento necesario a través de médicos, terapeutas y coaches.

Imaginemos que proveedores sanitarios pudieran usar la identidad digital de una persona para ofrecer la asistencia sanitaria necesaria, incluso más allá de la asistencia tradicional. Al salir de compras, una aplicación podría decirle a una persona con una enfermedad pulmonar crónica (EPOC) cuando debe sentarse a descansar. A la hora de ir a un restaurante, una alerta móvil podría informar a la persona sobre las opciones de comida saludable a tener en cuenta en el menú. Cada entorno brinda una oportunidad para añadir valor a esos momentos desde el punto de vista de la salud.

No cabe duda de que la identidad tecnológica presenta un increíble potencial para detectar necesidades de asistencia al paciente, en el momento y lugar que la necesitan. Pero también alberga ciertas dificultades a la hora de recopilar información manteniendo la privacidad individual de las personas.

LA CONFIANZA ES LA CLAVE

Existe una brecha de expectativas entre cómo se prestan los servicios de salud en la actualidad y cómo los pacientes creen que deberían prestarse.¹⁶ La gente quiere satisfacer sus necesidades, pero también quieren controlar sus preferencias en términos de privacidad. Y, a medida que las empresas de salud tratan de satisfacer estas necesidades, tienen que entender que diferencia entre “útil” y “siniestro” varía notablemente en función de cada persona.

La tecnología puede permitir a las empresas sanitarias mantener relaciones con el paciente basadas en su experiencia de forma individual, algo que antes resultaba imposible. Pero, las posibilidades traen consigo retos complejos y ambiguos: personalizar ofertas y experiencias al individuo también significa averiguar qué grado de personalización aplicar.

Entre estas, las organizaciones sanitarias tienen que ser conscientes de que hay momentos en los que sus clientes quieren más tecnología en sus vidas, pero también otros en los que no la desean en absoluto. Comprender esta dinámica es fundamental para crear con éxito relaciones duraderas e individualizadas con sus clientes.

Las organizaciones sanitarias de todo el ecosistema deben emprender medidas de forma proactiva para ganarse la confianza de sus consumidores siendo claros sobre sus intenciones en cuanto a la privacidad, la administración y el consentimiento de los datos. Entre estas medidas, se incluye garantizar que los datos son certeros y de origen conocido. Los dispositivos físicos deben tener integrados sistemas de seguridad adecuados. Los productos y servicios deben estar concebidos pensando en los requisitos de privacidad. Cuando las empresas hacen de la privacidad una prioridad y comunican las acciones emprendidas, generan confianza entre los consumidores de servicios de salud cada vez más exigentes.

EL 87%

de los encuestados piensa que la demografía digital confiere a la empresa una nueva forma de identificar oportunidades de mercado para las necesidades no cubiertas de los clientes.

EL 86%

de los ejecutivos sanitarios cree que la demografía digital de los consumidores (frente a la demografía tradicional) se está convirtiendo en una forma cada vez más importante de comprender a sus clientes.

LOS SERVICIOS DE SALUD MENTAL SE INTEGRA EN LOS SMARTPHONES

Mindstrong se vale de la inteligencia artificial y la monitorización en remoto para medir de forma continua las funciones cognitivas y el estado de ánimo, lo que permite a los proveedores detectar cambios e intervenir en momentos críticos. La fenotipificación digital recopila datos del smartphone del usuario para brindar parámetros cognitivos y emotivos. Mindstrong utiliza machine learning para identificar qué características de la fenotipificación podrían ser más útiles para realizar una evaluación clínica. Además, la compañía tiene una aplicación orientada al paciente que permite a los usuarios acceder a la ayuda a través de sus smartphones, y una aplicación orientada al proveedor que aumenta los modelos de atención.

CONTENIDO RELACIONADO:

Los consumidores de hoy en día desvelan el futuro del sector de servicios de sanidad

La generación del baby boom exige acceder a Medicare en el canal digital

Cómo la inteligencia artificial ayuda a priorizar los pacientes

TENDENCIA 3:

COMBINACIÓN DE HUMANOS Y MÁQUINAS

Cambiar el entorno laboral no perjudica a los trabajadores

Las transformaciones digitales no se basan únicamente en la tecnología, sino también en las personas.

Los servicios sanitarios están protagonizando el auge de una plantilla colaborativa conformada tanto por humanos como por máquinas en la que cada persona se ve capacitada por sus aptitudes y conocimientos y, además, por un conjunto de capacidades en constante crecimiento gracias a la tecnología.

Los trabajadores del sector salud están incorporando la tecnología para desempeñar su trabajo de nuevas formas, además de adaptarse a nuevas funciones que no existían en la era pre-digital. Pero con la ayuda de la tecnología, los trabajadores están evolucionando tan rápidamente que las empresas para las que trabajan se están quedando rezagadas.

A medida que las empresas sanitarias siguen innovando y ampliando los límites, deberán generar nuevos puestos de trabajo y nuevas funciones integradas en tecnología. Deberán invertir en nuevas maneras de formar y mejorar las capacidades de los empleados para la era postdigital. De la misma forma, deberán impulsar el conocimiento institucional de modo que se mantenga en la propia empresa y no en la mente de los trabajadores, ya que estos pueden entrar y salir de sus organizaciones.

¿Cuál es el imperativo en el sector sanitario? Adaptar las estrategias tecnológicas a la próxima generación laboral para empoderarlos aún otras. A través de la movilidad, la automatización, la inteligencia artificial, la realidad extendida y otras, la industria puede impulsar a los trabajadores hacia adelante para permitir una nueva era en salud.

CREAR LA COMBINACIÓN DE TRABAJADORES IDÓNEA

El sector de servicios sanitarios es de los más dependientes en el plano laboral.¹⁷ La tecnología ofrece una nueva oportunidad para aligerar los procesos y permitir a los trabajadores operar con un nuevo nivel de eficiencia. Las posibilidades en el sector sanitario son ingentes.

Imaginemos que la IA puede ayudar a escanear datos estructurados —como las reclamaciones médicas—, los datos semiestructurados —como XML— y los datos no estructurados —por ejemplo, historiales médicos o correos electrónicos— en segundos para realizar una evaluación clínica que, de otra forma, exigiría que un humano leyese cientos o miles de páginas. La realidad extendida y la inteligencia artificial pueden ayudar a los cirujanos con la planificación previa a la cirugía al ofrecer información crítica durante una operación.

Desde el prisma del cliente, **Sensentia** utiliza la IA para simplificar la información de los seguros médicos. La solución analiza datos estructurados y no estructurados para responder (con una precisión superior al 99 %) a las preguntas sobre el seguro médico que los miembros preguntan a los agentes de los centros de llamadas en un inglés sencillo. Esto facilita una información más rápida y precisa para los clientes y una menor incidencia de llamadas.



Tendencia 3: Combinación de Humanos y Máquinas

Con Sensientia, **WellCare** ha logrado un aumento de la satisfacción de los clientes gracias a un tiempo de llamada medio un 30% inferior y a un 16% menos de repeticiones de llamadas. De cara al futuro, WellCare está planteándose usar la solución para ayudar a su división de ventas a encontrar el producto adecuado para la persona adecuada y proporcionar un mayor nivel de autoservicio mediante la mejora de las búsquedas online.

La tecnología asistida por voz puede contestar llamadas y ofrecer asesoramiento¹⁸ a las personas que cuidan a miembros de su familia en un entorno de asistencia domiciliaria. Los responsables de recursos humanos pueden utilizar el procesamiento del lenguaje natural para identificar posibles candidatos online o usar analíticas para comprender mejor las deficiencias de capacidades entre los empleados.

No se trata de que la tecnología haga el trabajo, sino de que esta impulse el trabajo de las personas. La colaboración entre humanos y máquinas da mejores resultados¹⁹ que ambos por separado. Por ejemplo, los humanos son menos coherentes, rápidos y fiables.²⁰ El machine learning permite al cerebro del sistema aprender continuamente con todos los datos que absorbe, volúmenes de datos que ningún humano podría retener o procesar jamás. Los humanos pueden validar los resultados que la tecnología arroja y dedicar más tiempo a tareas que requieran la resolución de problemas.

Los humanos y las máquinas brindan mejores resultados cuando operan de forma conjunta



Fuente: "Human + Machine: Reimagining Work in the Age of AI", Harvard Business Review Press, <https://www.accenture.com/us-en/insight-human-machine-ai>

DEJEMOS QUE EL CONOCIMIENTO FLUYA

Acceder rápidamente a la información es esencial para una empresa de servicios de salud ágil y eficiente. Pero dado que la combinación de humanos y máquinas es más flexible y fluida, ello da lugar a un conocimiento cada vez más distribuido. Los trabajadores ya no incorporarán 20 años de conocimiento institucional a una organización o puesto de trabajo, sino que fluirán en distintas modalidades de asistencia virtual y presencial y trabajarán codo con codo con la tecnología, lo que puede cerrar cualquier brecha de conocimiento.

El conocimiento ya no puede marcharse con las personas, sino que debe permanecer en la empresa. Ello requerirá estrategias tecnológicas que adapten la gestión del conocimiento a la era de humanos + máquinas. Con el enfoque adecuado, las empresas de servicios de salud pueden redefinir el término “conocimiento institucional” haciendo que pase a ser una responsabilidad real de la propia empresa.

APOYO Y COMPROMISO DE LOS TRABAJADORES

Los trabajadores están cambiando de trabajo en todos los sectores. El promedio de años de permanencia de los trabajadores en plantilla en EE. UU. con su empleador actual cayó de 4,6 en 2012 a 4,2 en 2016. En la población entre 25 y 34 años, el promedio de tiempo de antigüedad en una empresa es ahora inferior a los tres años⁵. En esta era de velocidad en el mercado laboral y de cambio constante en las aptitudes necesarias, la formación de los empleados y el aprendizaje continuo resultan más importantes que nunca. El 79% de los ejecutivos de empresas de servicios sanitarios considera que la velocidad a la que los trabajadores cambian de puesto y empresa ha incrementado la necesidad de reciclar las habilidades internas.

Invertir en los trabajadores sanitarios a través de estrategias de formación y reciclaje de habilidades preparará a los empleados para cambiar de puesto en la misma empresa. Por ejemplo, Accenture desarrolló un chatbot, Ashley, que ofrece información de forma oportuna durante las sesiones de formación para impulsar la experiencia y posibilitar una mejora sustancial de la participación y adopción del alumno. Estos chatbots pueden reducir el tiempo de búsqueda de dudas en un 70%-80%, utilizar el procesamiento del lenguaje natural para entablar conversaciones similares a las humanas y tener el alcance suficiente para formar a miles de empleados al mismo tiempo.

EL 77%

de los ejecutivos de organizaciones sanitarias considera que sus empleados son más maduros en términos digitales que la propia empresa, lo que resulta en una plantilla “que espera” a que la organización alcance su nivel en este sentido.

EL 68%

de los ejecutivos de organizaciones sanitarias cree que en los próximos tres años todos los empleados de su empresa tendrán acceso a un equipo de bots para llevar a cabo su trabajo.

ASESORA- MIENTO EXPERTO EN TIEMPO REAL

La Mayo Clinic utiliza una combinación de procesamiento del lenguaje natural con análisis de datos estructurados y no estructurados para procesar con rapidez notas de historiales clínicos, notas de radiología y otros recursos para ofrecer recomendaciones de asistencia clínica personalizadas y en tiempo real. MayoExpertAdvisor presta apoyo a los médicos integrando una amplia variedad de información importante—desde pruebas de laboratorio, procedimientos y medicación—para brindar contexto sobre los pacientes y una perspectiva sin parangón en el momento de la asistencia al cliente de cara a mejorar este servicio.²¹

CONTENIDO RELACIONADO:

Liderar el cambio a la vanguardia de los servicios de salud

¿Ayuda? Abordar la brecha de talento en el sector sanitario

Incorporar la inteligencia artificial a la sanidad

TENDENCIA 4:

PROTECCIÓN MUTUA

**Las empresas no son
víctimas, son vectores**

La necesidad de colaboración es tan importante en los servicios de salud como en cualquier otra industria.

Las empresas de salud se benefician de las ventajas de colaborar con el ecosistema—proveedores, clientes, empresas de dispositivos, fabricantes de equipamiento y otros—, pero esas conexiones generan riesgos. A través de la colaboración, los negocios están impulsando —y absorbiendo— los riesgos y vulnerabilidades de sus socios de ecosistema. No obstante, la mayoría de los negocios siguen considerando la ciberseguridad como un esfuerzo estrictamente individual. Se trata de un punto especialmente complicado para las empresas sanitarias, porque, al contrario que en otras industrias, a veces no pueden elegir con quién colaborar. Es una necesidad.

Este mayor nivel de exposición es positivo para “los malos”, que consideran al ecosistema como una vulnerabilidad cada vez mayor. En respuesta, los negocios de salud deben evolucionar su enfoque y adoptar una posición más sólida en términos de seguridad que tenga en cuenta a los socios de ecosistema. Los nuevos modelos y políticas deben garantizar que los socios y terceros que se incorporen al ecosistema se adhieran al mismo estándar de seguridad—o superior—que se establecen para sí mismos.

No es una tarea fácil. Así, el 77 % de los ejecutivos de salud afirma que la protección de su empresa en el seno de un ecosistema depende de prácticas de seguridad sobre las que disponen una capacidad de control limitada. Reforzar la posición en términos de seguridad exige tener en cuenta las crecientes dependencias en los ecosistemas. Si bien las empresas sanitarias ya colaboran para brindar los mejores productos, servicios y experiencias, ha llegado el momento de que la seguridad también se sume a este esfuerzo.



EXAMINAR EL RIESGO

El primer paso para garantizar la seguridad de cualquier empresa es comprender las posibles amenazas en el horizonte y el consiguiente riesgo que estas conllevan. Resulta cada vez más complicado identificar dónde residen las amenazas, pero, entretanto, los ataques presentan un alcance creciente.²² En una encuesta realizada en febrero de 2018, los clientes afirmaron que los ciberataques contra ellos habían aumentado un 89 % en el año anterior,²³ y un 65 % de los proveedores comentó que los ciberataques siguen constituyendo una incógnita en cuanto a cuándo y cómo afectarán a la organización.

Incluso las aplicaciones que podrían parecer beneficiosas o útiles podrían albergar peligros. Recordemos el ejemplo de **Strava**, una aplicación de fitness que tuvo que suspender sus servicios tras descubrirse que el mapa de actividad anonimizado de la aplicación estaba descubriendo involuntariamente bases militares clasificadas de EE. UU. cuando los soldados registraban sus entrenamientos.²⁴ Los datos no presentaban un riesgo

significativo para Strava o un riesgo para la privacidad de las personas, dado que eran agregados y sin identificación personal. Pero precisamente esta agregación, junto con el acceso libre a la información, generó un riesgo sustancial para un subgrupo de la base de clientes de la compañía, e incluso también para un gran número de no usuarios de Strava.

Comprender el riesgo de terceros resulta sumamente complicado, tanto para los clientes como para los proveedores. Por ejemplo, los dispositivos están presentes en el entorno de asistencia, y estos pueden albergar riesgos que podrían poner en peligro la vida de las personas.²⁵ En el peor de los casos, un dispositivo o equipo podría llegar a dañar a un paciente. Imaginemos una máquina de diálisis que suministre una dosis letal. Los dispositivos también pueden constituir puntos de entrada que pueden dañar el sistema del proveedor por completo.²⁶

SEGURIDAD PARA TODOS

La información sobre la salud es especialmente delicada debido a elementos como los datos de pacientes que no quieren revelar problemas de salud a sus empleadores. La privacidad y la seguridad van de la mano en los servicios de salud, lo que presenta una complejidad aún mayor.

Los participantes del ecosistema cuentan con puntos fuertes y talentos únicos y pueden colaborar para mejorar la seguridad. Una forma de hacerlo es aunar fuerzas para llevar a cabo un ataque fingido. El equipo recrearía un problema determinado (p. ej., un incumplimiento que haya salido en las noticias, un activo que de forma inesperada deja de estar disponible) y comprobar el nivel de preparación. Los equipos de dirección, legal, recursos humanos y comunicación serían los encargados de reaccionar ante estos escenarios.

Estos ejercicios ilustran el hecho de que las amenazas están en continuo movimiento. Por tanto, la industria ya no puede seguir contando con modelos estáticos para los controles. La modelización de riesgos debe ser más dinámica e interactiva. Las empresas de servicios de salud pueden trabajar con participantes consolidados y emergentes—como aquellos que trabajan con la identidad digital o la gestión de los privilegios de usuario—para crear controles en tiempo real y basados en decisiones. Estos controles abordan las amenazas en tiempo real. Por ejemplo, si una interacción resulta sospechosa, el sistema requeriría otra forma de validación y bloquearía la interacción o exigiría una llamada del servicio de asistencia para habilitar otra ruta de acceso.

La modelización de amenazas en un ecosistema completo hace que las empresas se pongan en el lugar de los demás, ya sea de un atacante o de un socio. Al hacerlo, se mejora tanto la inteligencia de amenazas como la comprensión de la exposición al riesgo, y se refuerza su resistencia. Permite a las empresas identificar dependencias críticas que exigen un endurecimiento inmediato, o vulnerabilidades que representan daños potenciales para un socio.

Este tipo de sistema dinámico de seguridad crea menos fricciones para los consumidores y puede incrementar la confianza, dado que los pacientes, los miembros y los socios del ecosistema saben que se están aplicando prácticas de seguridad más sofisticadas.

A medida que aumentan las vulnerabilidades, también lo hace la carga de trabajo de los profesionales de seguridad, ya sobrecargados. Las empresas de servicios pueden atajar posibles errores y descuidos implementando DevSecOps e integrando a los equipos de seguridad en los de DevOps para permitir mejoras continuas en la seguridad. De este modo, las empresas pueden repartirse la responsabilidad y titularidad de la seguridad en toda la empresa y conferir a los equipos de seguridad la agilidad necesaria para abordar los desafíos de mayor calado. Con una estrategia de mayor alcance sobre cómo posicionar la seguridad internamente, las empresas sanitarias pueden hacer de esta función un catalizador de negocio, en vez de una división genérica.

EL 92%

de los ejecutivos de sanidad afirman que, para ser realmente resilientes, las empresas deben rediseñar su enfoque a la seguridad de modo que no solo proteja a las propias empresas, sino también sus ecosistemas.

EL 87%

de los ejecutivos de las empresas sanitarias considera que la seguridad en su compañía está evolucionando de ser una función compartimentada a constituir un componente crítico de su estrategia, reputación y relaciones.

GESTIÓN DEL ACCESO POR IDENTIDADES DE NUEVA GENERACION

Para ayudar a las grandes empresas con dificultades para gestionar y asegurar la fluidez de los privilegios de usuario, Accenture Security creó Zoran, una función de gestión de identidades apoyada por la IA. La solución agrega datos de múltiples sistemas y fuentes para generar una puntuación de confianza para cada usuario: las puntuaciones bajas indican un acceso potencialmente peligroso y las puntuaciones altas pueden considerarse aprobaciones automatizadas. El sistema también puede predecir y recomendar necesidades de acceso para nuevos empleados de una compañía, lo que ahorra tiempo, dinero y trabajo en el proceso de incorporación. Transformando el modo en que se gestionan, monitorizan y controlan los privilegios de acceso para usuarios, las empresas de salud pueden reducir el riesgo y los costes asociados a la provisión excesiva de cuentas vinculadas a la identidad de un usuario.

“Observamos un enorme potencial en la transformación de nuestro modelo de acceso por identidades actual desde una interfaz estática a un recurso dinámico, inteligente y adaptable que puede incrementar la eficiencia y reducir los costes”, comenta Kurt Lieber, director de seguridad de la información de Aetna. “Este tipo de transformación nos brinda la capacidad de tomar mejores decisiones, de modo que las personas adecuadas tengan acceso a los recursos de negocio apropiados en el momento idóneo”.

CONTENIDO RELACIONADO:

[Estado del índice de resiliencia cibernética 2018 de Accenture para la industria de salud](#)

[El coste de la ciberdelincuencia para el sector salud](#)

[Invertir de forma inteligente para defenderse de la ciberdelincuencia en el sector salud](#)

TENDENCIA 5:

MIS MERCADOS

Satisfaga las necesidades de los pacientes en tiempo real

Los servicios sanitarios están más conectados que nunca en la era postdigital.

Las expectativas sobre la tecnología digital han evolucionado y existe una nueva oportunidad para brindar mejores experiencias: aprovechar el momento. La tecnología ha creado un mundo de experiencias altamente personalizadas y a la carta, de modo que las empresas de servicios sanitarios deben reinventarse para identificar y aprovechar esas oportunidades cuando surjan.

Las capacidades analíticas de gran alcance permiten a los clientes y a los proveedores comprender sus mercados actuales y potenciales para identificar momentos relevantes. La sofisticada tecnología back-end puede reorientar el negocio con rapidez y ayudar a congregar las capacidades y servicios adecuados en el momento más propicio para ofrecer una experiencia sobresaliente en un momento específico. Si pierdes el momento, pierdes la oportunidad.

Muchos están invirtiendo en las herramientas necesarias, como la IA, para predecir tendencias y preferencias y están realizando predicciones para identificar futuras oportunidades y actuar en el momento adecuado. ¿Está su negocio equipado para aprovechar estos mercados basados en el momento?

ENCONTRAR EL MOMENTO

Las empresas sanitarias deben encontrar el equilibrio entre el enfoque integral de los servicios sanitarios y la necesidad de empezar a tener en cuenta las experiencias individuales de los pacientes en el marco de estos servicios de forma más pormenorizada, ateniéndose a un momento concreto. Los momentos ofrecen oportunidades únicas para personalizar en mayor medida la experiencia de las personas. Los agentes no tradicionales han empezado a adoptar esta mentalidad y están aprovechando las oportunidades de cara a diferenciarse.

Por ejemplo, [Bind](#), aseguradora de salud a la carta, no ofrece soluciones preestablecidas para grupos con un gran número de empleados. En su lugar, cada persona elige el tipo de seguro que necesita en el momento que lo necesita. Por ejemplo, una paciente podría elegir la cobertura por maternidad que necesita a mitad de año porque no había planeado tener un hijo. Las personas pueden contar con una “cobertura base” y utilizar una simple aplicación para añadir “complementos” según lo necesiten.



El Hospital Universitario de Heidelberg, en Alemania, está trabajando con Siemens para introducir la tecnología “digital twins” para el cuidado del paciente. En un caso, un cardiólogo utilizó un modelo digital del corazón de un paciente para probar la eficacia de distintas ubicaciones de los electrodos de un marcapasos.²⁷ Se trata solo del comienzo de la personalización “en el momento” en sanidad, donde los expertos esperan utilizar la tecnología para crear modelos “vivos” de cada paciente. Esta tecnología “digital twin” podría ayudar al personal médico a evaluar los posibles resultados de distintos tratamientos para pacientes individuales.

Existen oportunidades infinitas para satisfacer las necesidades individuales de cada consumidor en el momento, pero las empresas sanitarias tienen que saber, en primer lugar, que la oportunidad existe. En la era de los mercados basados en el momento, las previsiones y los modelos predictivos no se limitarán a la planificación de amplio alcance o a grandes tendencias, sino que se usarán en todos los aspectos para anticipar oportunidades clave. La otra pieza del puzzle es ser capaz de actuar en esos momentos cuando surgen.

APROVECHAR EL MOMENTO

Identificar el momento requiere creatividad, pero para aprovecharlo se necesita actuar con rapidez. **La tecnología digital es el factor invisible** que mueve los hilos entre bastidores.²⁸ Las organizaciones sanitarias pueden disponer de sistemas que actúen cuando haga falta. Una aplicación de sanidad puede funcionar como una aplicación de una línea aérea, que actúa en ciertos momentos durante el viaje de un cliente (desde el check-in online hasta la selección de comidas o consejos para después del aterrizaje). **Fjord**, parte de Accenture Interactive, colabora con **Henry Ford Health System** en el desarrollo de Care Experience Platform, una plataforma que utiliza dispositivos conectados y datos “integrales” del paciente para mejorar la experiencia. La plataforma ayudará a los pacientes a gestionar mejor su tratamiento, optimizando sus visitas a centros de salud y creando interacciones más personalizadas con proveedores y personal sanitario.

Supongamos que un paciente está a la espera de recibir tratamiento. Una aplicación de sanidad podría informarle del tiempo de espera y, si es muy largo, ofrecerle un café a precio reducido en la cafetería del centro. Durante el tratamiento, la aplicación podría enviar notificaciones a ciertos familiares para mantenerles informados. Estas pequeñas cosas en momentos concretos pueden aligerar la espera, responder preguntas antes de que se hagan y aumentar la satisfacción del paciente y sus familiares.

Por ejemplo, la empresa de aprendizaje automático **macro-eyes** ofrece nuevas vías de acceso a la atención sanitaria y aumenta la satisfacción del cliente con un sistema inteligente para concertar citas. Su producto Sibyl, basado en IA, aprende a partir del comportamiento de los pacientes y reduce el impacto financiero y operativo en caso de que un paciente no se presente a la cita.

Sibyl sugiere horarios para citas basándose en datos, incrementando así la probabilidad de asistencia del paciente y maximizando la utilización en toda la planificación. El [Arkansas Heart Hospital](#), ubicado en Little Rock, está utilizando Sibyl para aumentar la utilización, reducir las ausencias de los pacientes e impulsar un descenso de los huecos libres en un 50 %. La optimización de la utilización clínica mejora la experiencia del paciente y el proveedor y reduce el coste general de la asistencia. La [California Primary Care Association](#) está colaborando con macro-eyes para integrar Sibyl en sus más de 1300 centros de salud comunitarios sin ánimo de lucro en California. El objetivo es aumentar el acceso a la asistencia y transformar la planificación en una herramienta eficiente para las instituciones de la red que se ocupa de la población

Las experiencias al momento también pueden resultar beneficiosas para los médicos. Imaginemos una producción a la carta de provisiones médicas de importancia crítica para una intervención. En vez de realizar un pedido y esperar a que el personal ubique y envíe los productos, podrían imprimirse automáticamente en 3D.²⁹ De este modo, los médicos dedicarían menos tiempo a gestionar sus suministros y más tiempo a la atención a los pacientes. El IoT también está apuntalando estos mercados basados en el momento. Cada dispositivo de IoT es un nuevo canal, una nueva fuente de datos y una nueva forma de identificar y llegar a los clientes. El potencial del IoT será inimaginable con la red 5G. [The Rush System for Health](#) de Chicago [está liderando](#)

[esta tendencia](#). La red móvil 5G, más rápida y reactiva y que combina una multitud de tecnologías de comunicación—como móviles, Wi-Fi y servicios inteligentes de última generación—, será fundamental para ayudar a este gran sistema sanitario de hospitales clínicamente integrados y otros proveedores de asistencia a operar a gran velocidad.³⁰

Existen oportunidades adicionales para actuar en el momento más allá de los límites habituales de la interacción en la asistencia. Por ejemplo, cuando un/a paciente entre en un restaurante, los datos en tiempo real enviados a su teléfono podrían orientarle en cómo realizar una selección de menú más saludable. Actuar en el momento influye en el comportamiento, lo que, en última instancia, podría dar lugar a mejores resultados y una mejora en la salud de la persona.

Ahora que las empresas sanitarias están comprendiendo la importancia de la transformación digital, las organizaciones deben plantearse la próxima oportunidad de diferenciación: los mercados basados en el momento. Internamente, esto conlleva preparar a la empresa para ser una compañía realmente ágil con la capacidad de identificar oportunidades y ofrecer exactamente lo que los pacientes necesitan y desean. Pero, a medida que las empresas sanitarias se mueven en esta dirección, también deben trabajar para comprender qué lugar deben ocupar en la vida de las personas. Todo gira en torno a concebir los servicios adecuados y elegir los momentos apropiados. ¿Cómo los elegirá su empresa?

EL 87%

de los ejecutivos de empresas de salud afirma que la integración de la personalización y de ofertas en tiempo real es la próxima gran tendencia en términos de ventaja competitiva.

EL 82%

de los ejecutivos de empresas sanitarias considera que el 5G revolucionará su industria con la oferta de nuevas formas de proporcionar productos y servicios (p. ej., entrega con drones, vehículos sin conductor, transmisión de vídeo con mayor velocidad).

CUMPLIR LOS OBJETIVOS PERSONALES A TRAVÉS DE UN ENTRENAMIENTO DE FITNESS PERSONALIZADO

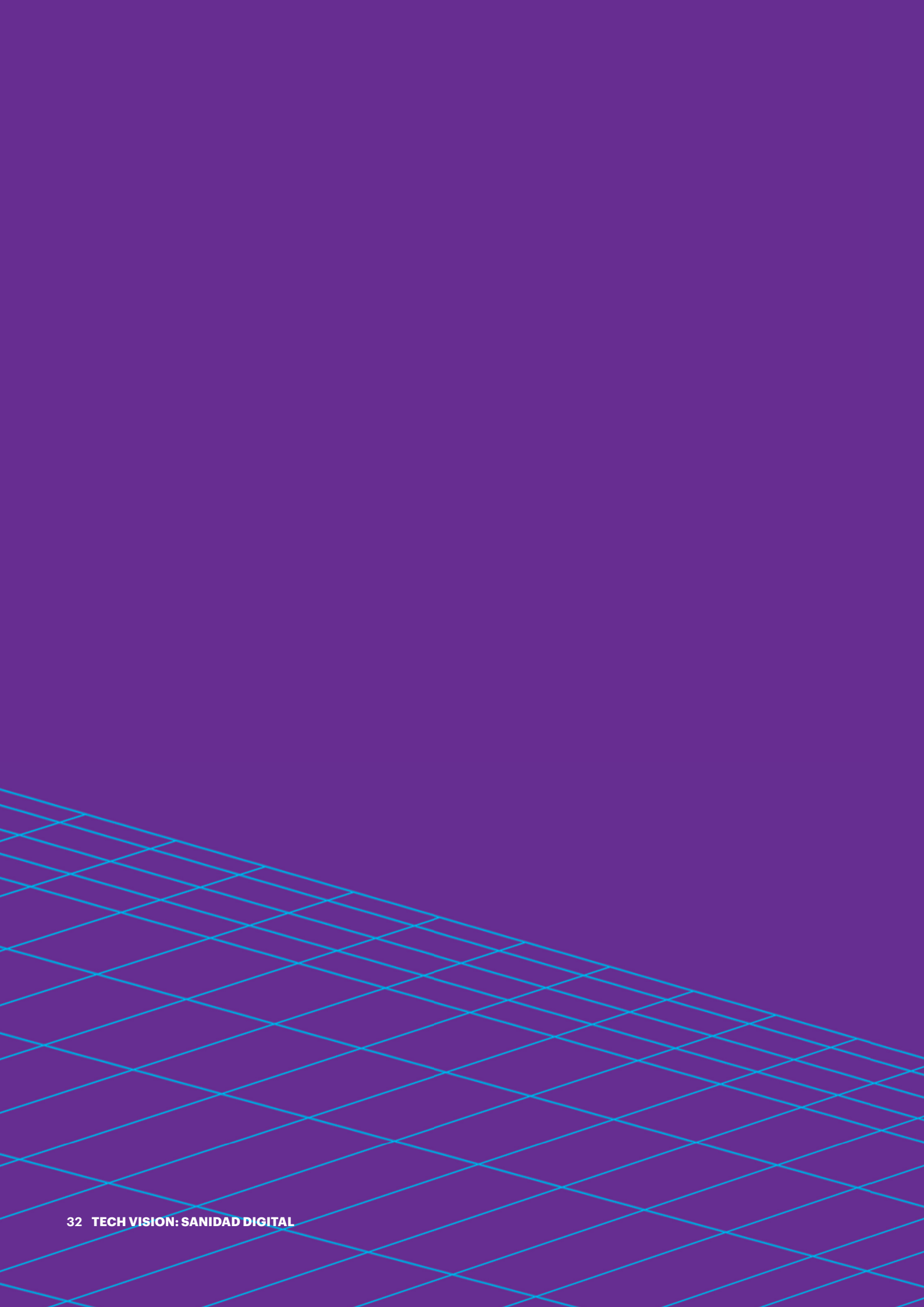
Vi, de Lifebeam, que se describió como el primer “entrenador personal”, ofrece entrenamientos personalizados en tiempo real, basado en los objetivos individuales de cada deportista y sus parámetros del momento, como la frecuencia cardíaca y la cadencia. Vi reproduce música con un ritmo en sintonía con la cadencia que debería intentar lograr un/a runner o le aconseja dar pasos más pequeños para reducir el esfuerzo de las rodillas. Vi se conecta a otros dispositivos “wearables” para comprender los patrones, hábitos y capacidades de una persona y personalizar sus entrenamientos.

CONTENIDO RELACIONADO:

Los consumidores de hoy en día desvelan el futuro del sector salud

Orquestar el progreso tecnológico del sector salud

El cliente inteligente: la transición a las finanzas impulsadas por la información



La Fuente

¹Disruptability Index, Accenture, February 26, 2018; <https://www.accenture.com/us-en/insight-leading-new-disruptability-index>

²"Healthcare CSOs Unprepared as Disruption Surges;" Accenture, June 8, 2018; <https://www.accenture.com/us-en/insights/health/healthcare-disruption-surges>

³"How ProCredEx is Leveraging Blockchain to Speed up Credentialing," MobiHealth News; December 13, 2018; <https://www.mobihealthnews.com/content/how-procredex-leveraging-blockchain-speed-credentialing>

⁴"This AI Identifies Genetic Disorders by Looking at Face Shape;" Futurism; January 8, 2019; <https://futurism.com/genetic-disorders-face-shape-app>

⁵"Froedtert & MCW Health Network Introduces Online Symptom Checker;" Froedtert website; March 9, 2018; <https://www.froedtert.com/news/froedtert-mcw-health-network-introduces-online-symptom-checker>

⁶"VR in Healthcare is Changing the Patient Care Game;" SearchHealthIT, January 2019; <https://searchhealthit.techtarget.com/feature/VR-in-healthcare-is-changing-the-patient-care-game>

⁷"Cleveland Clinic Creates E-Anatomy with Virtual Reality;" Cleveland Clinic news release, August 23, 2018; <https://newsroom.clevelandclinic.org/2018/08/23/cleveland-clinic-creates-e-anatomy-with-virtual-reality/>

⁸"New AI Tools Make BI Smarter — and More Useful;" CIO, April 18, 2018; <https://www.cio.com/article/3268965/business-intelligence/new-ai-tools-make-bi-smarter-and-more-useful.html>

⁹"State of Artificial Intelligence for Enterprises;" Teradata, October 11, 2017; http://assets.teradata.com/resourceCenter/downloads/AnalystReports/Teradata_Report_AI.pdf

¹⁰"This Thermometer Tells Your Temperature, Then Tells Firms Where to Advertise;" The New York Times, October 23, 2018; <https://www.nytimes.com/2018/10/23/business/media/fever-advertisements-medicine-clorox.html>

¹¹"The Rise of the Genome and Personalised Medicine;" The Royal College of Physicians, Clinical Medicine, December 17, 2017; <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6297695/>

¹²"The Digital Phenotype;" Nature Biotechnology, May 12, 2015; <https://www.nature.com/articles/nbt.3223>

¹³"Google Search Histories of Patients Presenting to an Emergency Department: An Observational Study;" NCBI, February 20, 2019; <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6398768/>

¹⁴"Ginger.io is Working with UCSF, Duke, Partners on Diverse Pilots;" MobiHealthNews, November 6, 2014; <https://www.mobihealthnews.com/37976/ginger-io-is-working-with-ucsf-duke-partners-on-diverse-pilots/>

¹⁵"Today's Consumers Reveal the Future of Healthcare;" Accenture, February 10, 2019; <https://www.accenture.com/us-en/insights/health/todays-consumers-reveal-future-healthcare>

¹⁶"Rethinking Health Care Labor;" New England Journal of Medicine, October 13, 2011; <https://www.nejm.org/doi/pdf/10.1056/NEJMp1109649?articleTools=>

¹⁷“Nuance Unveils AI-Powered Virtual Assistant Solution Designed for Healthcare Providers;” Nuance news release, September 27, 2017; <https://www.nuance.com/about-us/newsroom/press-releases/nuance-unveils-virtual-assistant-for-healthcare.html>

¹⁸“Human + Machine: Reimagining Work in the Age of AI;” Harvard Business Review Press, March 20, 2018; <https://www.accenture.com/us-en/insight-human-machine-ai>

¹⁹“AI Proves to Be 10% Faster and More Accurate Than Top Human Lawyers;” Interesting Engineering, February 27, 2018; <https://interestingengineering.com/ai-proves-to-be-10-faster-and-more-accurate-than-top-human-lawyers>

²⁰Median Years of Tenure with Current Employer for Employed Wage and Salary Workers by Age and Sex, Selected Years, 2006-16, Bureau of Labor Statistics, September 22, 2016; <https://www.bls.gov/news.release/tenure.nr0.htm>

²¹“Toward a Learning Health-care System – Knowledge Delivery at the Point of Care Empowered by Big Data and NLP;” June 23, 2016; <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4920204>

²²U.S. Department of Health and Human Services Office for Civil Rights Breach Portal: Notice to the Secretary of HHS Breach of Unsecured Protected Health Information; https://ocrportal.hhs.gov/ocr/breach/breach_report.jsf

²³“Becoming Cyber Resilient in Healthcare;” Accenture, January 18, 2019; <https://www.accenture.com/us-en/insights/health/improving-cybersecurity-healthcare>

²⁴“How Strava’s ‘Anonymized’ Fitness Tracking Data Spilled Government Secrets;” Zdnet, January 29, 2018 <https://www.zdnet.com/article/strava-anonymized-fitness-tracking-data-government-opsec/>

²⁵“When Medical Devices Get Hacked, Hospitals Often Don’t Know It;” Healthcare IT News, May 11, 2018; <https://www.healthcareitnews.com/news/when-medical-devices-get-hacked-hospitals-often-dont-know-it>

²⁶“Hacked Medical Devices Could Wreak Havoc on Health Systems;” Modern Healthcare, January 20, 2018; <https://www.modernhealthcare.com/article/20180120/NEWS/180129999/hacked-medical-devices-could-wreak-havoc-on-health-systems>

²⁷“Medtech Firms Get Personal with Digital Twins;” Reuters, August 31, 2018; <https://www.businessinsider.com/r-medtech-firms-gets-personal-with-digital-twins-2018-8>

²⁸“Physical Fights Back;” 2018 Trends, Fjord; <https://trends18.fjordnet.com/physical-fights-back/>

²⁹“3D-printed Models Assist Complex Brain Surgery for Encephalocele;” Boston Children’s, June 30, 2016; <https://vector.childrenshospital.org/2016/06/3d-printed-models-aid-encephalocele-surgery/>

³⁰“Rush to Become First 5G Hospital System in U.S.;” Healthcare IT News, January 8, 2019; <https://www.healthcareitnews.com/news/rush-become-first-5g-hospital-system-us>

Para más información:



KAVEH SAFAVI, M.D., J.D.

kaveh.t.safavi@accenture.com



BRIAN KALIS

brian.p.kalis@accenture.com



ANDREW THOMPSON

andrew.j.thompson@accenture.com

Síguenos



@AccentureHealth



/AccentureHealth

Acerca de la encuesta Technology Vision 2019 de Accenture

Accenture ha llevado a cabo una encuesta global entre miles de directivos de TI y de negocio para conocer sus puntos de vista sobre el impacto de la tecnología en sus organizaciones y sus prioridades de inversión en tecnología durante los próximos años. En la encuesta participaron más de 6600 directivos de 27 países, incluidos 221 ejecutivos de empresas sanitarias en EE. UU. y Canadá. La encuesta se realizó entre octubre y diciembre de 2018.

Nota legal

En algunos casos, las empresas o productos que se citan en este documento pueden ser empresas o productos con los que Accenture colabora o a los que ofrece servicios. Accenture no pretende promocionar empresas, soluciones o productos concretos, ni tampoco ofrecer o poner en el mercado dispositivos médicos ni soluciones o servicios clínicos.

Acerca de Accenture Insight Driven Health

Insight Driven Health es la base para una sanidad más eficaz, eficiente y asequible. Por eso los proveedores sanitarios y los planes de salud más importantes del mundo recurren a Accenture para una amplia gama de servicios basados en datos que les ayudan a dar nuevos usos al conocimiento, desde la oficina hasta la consulta del médico. Nuestros profesionales combinan experiencia práctica, conocimientos clínicos y comerciales y tecnologías innovadoras para hacer realidad una sanidad basada en ideas y percepciones. Más información en www.accenture.com/insightdrivenhealth

Acerca de Accenture

Accenture es una empresa líder en servicios profesionales a nivel global, con una amplia gama de servicios y soluciones de estrategia, consultoría, digital, tecnología y operaciones. Combinando su gran experiencia y conocimientos especializados en más de 40 industrias y todas las áreas de negocio – reforzada con la red de centros de desarrollo más extensa del mundo– Accenture trabaja en la intersección del negocio y la tecnología con el objetivo de ayudar a sus clientes a mejorar su rendimiento y crear un valor sostenible para sus accionistas. Con 492 000 profesionales que prestan servicio a clientes en más de 120 países, Accenture impulsa la innovación para mejorar la forma en que el mundo vive y trabaja. Visítenos en www.accenture.com

Copyright © 2019 Accenture.
All rights reserved.

Accenture and its logo
are trademarks of Accenture.