

La tecnología en sector salud, un reto

* Por Alejandro Bravo

La transformación digital debe ser diseñada para que la interacción entre prestadores de servicios y pacientes sea mucho más sencilla, con una inversión importante en el diseño de las herramientas y el rediseño de los procesos

La historia reciente en implementaciones de tecnología para la salud no ha sido sencilla. Se han observado ciertos retos y lecciones aprendidas en diferentes sistemas de salud en el mundo, pero, ¿a qué podemos atribuir la resistencia a la transformación digital con inversiones importantes?, ¿qué debe considerar el

sector para que las estrategias den los resultados esperados? Al examinar diferentes casos a nivel local e internacional, quizá la lección más importante de todas es que la transformación digital no se trata de reemplazar sistemas o procesos analógicos con los digitales; sino de que las tecnologías sean diseñadas con

mucho cuidado para que la interacción entre los prestadores de servicios y los pacientes sea mucho más sencilla, con una inversión importante en el diseño de las herramientas y el rediseño de los procesos.

Una tendencia que se ha observado en distintos casos es la gran expectativa que se tiene en la tecnología, con un periodo inicial de frustración y reducción de la productividad. Los beneficios se pueden ver materializados en un periodo de dos años; sin embargo, este cambio tan importante que va de la mano con varias estrategias de transformación suele ser modificado o incluso abandonado en ocasiones. Al examinar las fallas en las implementaciones tecnológicas en la industria de la salud, que se apartan de las historias de éxito, hemos



identificado siete grandes lecciones para lograr los beneficios de las estrategias digitales:

- 1) La transformación.- Viene de las nuevas formas de hacer el trabajo, no de la tecnología por sí misma. Las organizaciones requieren un programa de transformación soportado por la tecnología, no al revés. Esta es una lección fundamental.
- 2) Factor humano (la gente).- Mientras los sistemas digitales llegan a ser el blanco de las críticas en un programa de cambio, un área de oportunidad es la capacitación y preparación de la gente. Para sobrellevar estos temas, las organizaciones requieren invertir en desarrollo organizacional.
- 3) Diseño de sistema.- Se requiere enfocarse en la especialización para el diseño de los sistemas tecnológicos. La falta de alineación de uno o más de estos factores explica una parte importante de las fallas en las implementaciones en los últimos años. Lograr la alineación requiere involucramiento importante del personal y el esfuerzo dedicado para alcanzarla.
- 4) Inversión en análisis de datos.- Mejorar la productividad requiere un extenso rediseño de los procesos de trabajo, el uso de modelos predictivos para distribuir los recursos, anticipar demanda, una intervención temprana y la habilidad de aprender y adaptarse. Nada de esto se logra sin habilidades analíticas, ya sean dadas o adquiridas por la organización. Proveedores que han tenido éxito han hecho inversiones

